

A close-up portrait of a woman with light green eyes and dark hair, wearing a dark hood. The lighting is dramatic, highlighting her face against a dark background.

ROBERT MERCIER

# le Pouvoir de la Psychologie

**2 livres en 1**

Utilisez les lois de l'analyse comportementale et du langage corporel pour déchiffrer correctement les gens et deviner facilement ce qu'ils pensent.

# **Le pouvoir de la psychologie**

***2 livres en 1***

Utilisez les lois de l'analyse  
comportementale et du langage  
corporel pour déchiffrer correctement  
les gens et deviner facilement ce  
qu'ils pensent.

**Robert Mercier**



# Sommaire

## Manuel du Langage Corporel

### Introduction

#### 1. Les types de langages

1.1 Le paralangage

1.2 La proxémique

1.3 La kinésique

1.4 L'évolution et les origines du langage corporel

1.5 Le langage corporel positif

1.6 Le langage corporel négatif

#### 2.1 La poignée de main

2.2 La posture

2.3 Les mains

#### 3. Calibrez votre langage corporel

3.1 La première impression

#### 4. Apprendre à "lire" les autres

4.1 Les mains, les pieds et les bras

4.2 Le visage et la tête

4.3 Le corps et sa posture

4.4 La respiration

#### 5. Les mensonges et les signes du corps

5.1 Identifier un mensonge

#### 6. La pensée et sa traduction en gestes, tics et micro-expressions

6.1 Expressions du visage vs émotions

6.2 Micro-expressions : mensonges et émotions cachées

6.3 Importance de la reconnaissance des expressions faciales des émotions

6.4 Mini vs Micro vs Macro

6.5 Les expressions du visage

## 7. Différences culturelles dans le langage corporel

## 8. La communication non verbale et le genre

## 9. Situations où exploiter le langage du corps à votre avantage

9.1 La prise de parole en public

9.2 Le premier rendez-vous

9.3 L'entretien d'embauche

9.4 La négociation

## Conclusion

## COMMENT ANALYSER LES PERSONNES

### Introduction

### PREMIERE PARTIE

#### La Personnalité

Qu'est-ce et comment se forme la personnalité

Comment identifier les traits d'une personnalité

Comment gérer efficacement les divers caractères, styles de communication et personnalités

Les différences entre un introverti et un extraverti

Comment deviner rapidement les valeurs, peurs et besoins d'autrui

Les facteurs qui motivent les personnes et leurs comportements

### SECONDE PARTIE

#### Les émotions

Que sont les émotions ?

Comment reconnaître facilement les émotions d'autrui (même lorsqu'ils tentent de les cacher)

Comment augmenter sa propre conscience émotionnelle et comprendre les états d'âmes des autres

Qu'est-ce et comment se développe l'empathie

Comment faire levier sur les émotions d'autrui avec la communication ?

Technique de persuasions émotionnelles

### TROISIEME PARTIE

Langage corporel

Analyser les personnes rapidement, est-ce possible ?

Comment lire le langage du corps d'autrui

Comment identifier et déchiffrer les micro -expressions du visage

Les signaux oculaires

Proximité et distances interpersonnelles

Comment concilier efficacement langage verbal et corporel

Technique d'analyses utilisées par les forces de polices

### QUATRIEME PARTIE

La couleur des personnalités

L'origine de la théorie

La théorie des couleurs de la personnalité

Cas pratiques

### CONCLUSION

En conclusion, laissez-moi vous donner quelques conseils de lecture...

## ***Le Premier Livre***

# **Manuel du Langage Corporel**

**Comment analyser les gens, lire leur  
communication non verbale  
et se défendre facilement contre les techniques de  
manipulation**

**Robert Mercier**



*Copyright 2021 de Robert Mercier.  
Tous droits réservés.*



## **Vous pourriez également être intéressé par...**

1.

[PNL: Programmation Neuro Linguistique - Les meilleures techniques pratiques de Psychologie, de Communication et de Manipulation pour entrer dans la tête des gens, les influencer et les convaincre](#)

2.

[L'Intelligence Emotionnelle: Comment gérer les émotions, l'anxiété et le stress, développer de l'empathie et de la confiance en soi, résoudre les conflits et améliorer n'importe quelle relation](#)

3.

[PSYCHOLOGIE HUMAINE: L'histoire, les mythes, les grands noms et leurs découvertes - Psy. sociale, cognitive, du développement; Interprétation des rêves; Psychanalyse; Intelligence émotionnelle](#)

# Introduction

"Il n'y a pas de mots plus clairs que le langage du corps,  
une fois qu'on a appris à le lire".

A. Lowen

Commençons cet ouvrage en vous souhaitant la bienvenue ! Si vous avez décidé de vous tourner vers ce texte, c'est que vous souhaitez creuser le sujet de la communication non verbale. Ceux qui cherchent à progresser, comme vous, sont toujours appréciés. Plusieurs autres raisons peuvent vous avoir conduit ici : connaître la communication du corps peut s'avérer très utile dans le domaine professionnel et affectif.

Réfléchissez à la question suivante : si quelqu'un entrait soudain dans la pièce, quelles idées préconçues pensez-vous qu'il pourrait avoir en fonction de votre langage du corps ?

Il est intéressant de prêter attention au langage non verbal car il peut vous aider dans vos relations avec vos amis et parents comme dans vos relations professionnelles, depuis l'entretien jusqu'à la vie de bureau. En effet, une attitude d'ennui, d'impatience ou d'aversion est facilement interprétée par des mouvements et des gestes, indépendamment de ce que l'on dit avec des mots.

Selon la situation, il est judicieux de gérer le contact visuel avec votre interlocuteur. Il faut le regarder dans les yeux sans le fixer, cela pourrait créer malaise et angoisses. Tenez-vous toujours droit pour montrer que vous êtes ouvert au dialogue, attentif à ce qui se passe autour de vous et amical. Cela peut aussi être un bon moyen de mettre les autres à l'aise lorsqu'ils entrent en contact avec vous. Cela vaut non seulement au travail, mais aussi dans toute autre situation et permet des relations plus authentiques et plus directes.

Si vous pensez que votre corps n'a pas son propre langage, asseyez-vous et mettez-vous à l'aise car nous allons vous prouver le contraire. En fait, une

grande partie de la communication et de la façon dont les gens vous perçoivent dépend de votre langage corporel. Un langage qui inclut la posture, les gestes, les expressions du visage et, enfin et surtout, les mouvements des yeux. Il faut savoir une chose essentielle : votre langage corporel montre vos véritables sentiments, vos véritables intentions et expose aux autres votre niveau de confiance en vous.

Vous pouvez être fatigué, en colère, ennuyé, frustré ou enthousiaste, mais vous conviendrez qu'il vaut mieux ne pas le communiquer ouvertement afin de ne pas risquer de partir avec un handicap de communication. Par exemple, aimeriez-vous faire sentir à votre chef, par votre langage corporel, que vous vous ennuyez particulièrement et que vous préféreriez être ailleurs, comme à la salle de sport, au bar ou en vacances ? Il est impossible de lire le message que vous communiquez avec votre corps en ce moment même, mais une chose est sûre : la réponse à cette question est un simple et retentissant "non !".

P.S. : Avant de commencer la lecture, [cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive"](#).

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous allez lire.

## *Le langage du corps : que communiquons-nous ?*

"Il y a plus de raison dans votre corps  
que dans votre meilleure sagesse"

Friedrich Nietzsche

L'expression "langage corporel" peut se définir comme les signaux, ensemble ou séparément, transmis par la posture, les gestes, les expressions et les mouvements volontaires ou involontaires en communiquant avec quelqu'un. En d'autres termes, c'est ce que l'on appelle la communication non verbale.

Pour mieux vous faire comprendre, prenons un exemple concernant l'ironie : comment votre corps l'exprime ? Si vous ne voyez pas, voilà la réponse : un petit mouvement ou un simple clignement des yeux, presque imperceptible, suffit à indiquer que le sens du message est en fait l'exact opposé de ce que les mots suggèrent.

### *Quelle est l'importance du langage corporel ?*

Diverses études scientifiques sur les formes de communication humaine ont justement établi que dans une conversation, seul 7 % du message est transmis par les mots. En revanche, environ 55 % de ce message est transmis par le langage corporel, le reste étant imputable à d'autres facteurs comme l'intonation de la voix.

Vivez dans votre corps et avec votre corps : le langage corporel trahit vos émotions, vos sentiments et vos désirs les plus enfouis et les plus authentiques. Connaître son corps et son langage corporel est fondamental pour atteindre le bien-être psychophysique et l'équilibre intérieur et, bien sûr, pour les conserver. Mais connaître son langage corporel est aussi utile pour séduire, convaincre et attirer les autres.

Rappelons une chose essentielle : comprendre et connaître le langage corporel n'est pas la réponse à tous vos problèmes de relations humaines, à une éventuelle timidité ou insécurité. Si vous croyez qu'apprendre à interpréter le langage corporel (ainsi qu'apprendre, par exemple, la communication persuasive ou le langage hypnotique) vous permettra de dépasser vos limites sans effort et d'exercer une forme de contrôle sur les

autres, vous partez alors certainement d'un postulat erroné, qui siège dans la soif de pouvoir et le désir de manipulation.

C'est justement cette hypothèse (qui n'est pas erronée, mais très erronée) qui vous empêchera d'atteindre vos objectifs. Le désir d'avoir du pouvoir sur les autres et de les manipuler est un désir complètement malsain qui ne mènera jamais à la réussite ou à l'amour. Connaître le langage corporel, le comprendre et l'utiliser correctement vous conviendra si vous êtes conscient et responsable, ouvert sur le monde, curieux et désireux d'améliorer votre relation avec vous-même et avec les autres.

Il y a au moins trois raisons essentielles de connaître le langage corporel et de comprendre la communication non verbale.

Tout d'abord, à travers votre corps, c'est avec vous-même que vous communiquez : le corps, l'esprit et les émotions sont en fait une seule et même chose. De même que les émotions influencent vos mouvements, vos expressions et votre posture, les mouvements, les expressions et la posture influencent à l'inverse vos émotions. Avez-vous déjà été un peu déprimé et après une course, une promenade, un cours de yoga ou de danse, ou même juste une douche ou un bain chaud, vous aviez bien meilleur moral ? Il s'agit d'une démonstration simple de la manière dont le corps influence les émotions et les humeurs. Mais il y a plus : adopter une posture qui montre force et courage vous rend force et courage. Changer votre physiologie, même quelques instants, peut vous aider à vite changer d'humeur.

La deuxième raison de connaître le langage corporel est que votre vue, vos sentiments, votre regard, le ton de votre voix, votre respiration, votre tonus musculaire sont autant d'outils de communication très utiles, souvent bien plus forts et importants que les mots. Ils sont beaucoup plus instinctifs, tant au niveau de l'"émission" que de la "réception" : à un niveau instinctif, en effet, vous émettez des messages riches de sens avec votre corps qui échappent à la conscience de l'émetteur comme du récepteur. Vous voyez quand vous rencontrez quelqu'un pour la première fois ? Vous ne savez encore rien de lui, à un niveau rationnel tout semble normal, il est poli, gentil, dit des choses intéressantes et justes mais...vous n'êtes pas convaincu et vous ne pouvez pas dire pourquoi. Eh bien, de toute évidence, votre intuition et votre inconscient perçoivent quelque chose qui ne colle

pas dans le langage corporel de cette personne. C'est pour cette raison que vous devriez écouter votre instinct et votre inconscient et ne pas chercher à sortir avec des personnes qui ne vous conviennent pas du tout. Ainsi, simuler une humeur ou une émotion ne mène jamais bien loin : la vérité transparaît et le corps la révèle, le langage corporel la manifeste dans toute son évidence. Il est toujours préférable d'être soi-même que de faire semblant, ce qui sera toujours vain. Il est aussi très important de cultiver sa bonne humeur, sa sérénité et ses pensées positives : les personnes de valeur peuvent sentir la négativité à des kilomètres... et la fuir !

Enfin, il est bon d'apprendre à comprendre le langage corporel car vous pourrez mieux comprendre les autres, leurs réactions et parfois même leurs intentions. Pour en revenir au sujet évoqué plus haut à propos de votre inconscient et de votre intuition, une bonne connaissance du langage corporel vous permettra d'expliquer certains de vos sentiments apparemment inexplicables.

Il faut savoir que oui, vous pouvez effectivement "contrôler" les facteurs liés au langage corporel et à la communication non verbale. Nous pouvons en effet transmettre confiance, crédibilité, bonne humeur, autorité, en utilisant le langage corporel et nos mouvements comme un véritable outil de communication. Soulignons qu'un langage corporel positif, sans message exprimé par des mots, n'est en aucun cas suffisant, tout comme, à l'inverse, une bonne communication verbale sans éléments physiques de soutien peut prêter à confusion. C'est généralement le cas lorsque vous parlez d'une certaine façon alors que votre corps communique une autre émotion.

*Quels sont les types de langage corporel ?*

En s'aidant du jargon technique, il est possible de diviser la classification de la communication non verbale en quatre importantes catégories :

- *Kinésique* : langage corporel impliquant les expressions du visage, les gestes et les mouvements
- *Paralangage* : ressources mobilisées pour modifier le son de la voix.
- *Proxémique* : utilisation de l'espace physique pendant la communication.



- *Caractéristiques physiques* : apparence et formes que prend le corps pendant la communication.

Cependant, avant de poursuivre, répondez honnêtement aux questions qui vont suivre. Vos réponses vous permettront de vous faire une idée plus précise et le présent texte vous aidera plus efficacement.

Comment pensez-vous que l'humeur des gens influence leur façon de s'exprimer avec leur corps ?

Comment pensez-vous que votre corps influence l'humeur des gens ?

Et surtout : souhaitez-vous approfondir ce genre de sujet, pour devenir bientôt un maître de la communication ?

# **1. Les types de langages**

## 1.1 Le paralangage

Pendant que vous parlez, votre interlocuteur "lit" votre voix en plus d'écouter ce que vous dites. Vous devez savoir que les facteurs auxquels les autres personnes prêtent attention pendant la communication incluent le temps et le rythme, mais aussi le volume de la voix, fort ou faible, ainsi que le ton et les inflexions. Il n'y a pas que les mots qui attirent l'attention, mais aussi le ton, le volume, la qualité, l'intonation et les pauses de la voix.

Certains chercheurs incluent aussi certains phénomènes non vocaux dans la définition du paralangage, comme les expressions du visage, les mouvements des yeux, les gestes de la main, etc. Malheureusement (ou heureusement, selon les cas), sachez que les frontières actuelles du paralangage sont encore forcément mal définies et plutôt imprécises.

Bien que la paralinguistique ait été décrite comme le "parent pauvre" des études linguistiques, avec le temps, les linguistes et autres chercheurs ont manifesté un intérêt accru pour ce domaine. L'augmentation, au cours des dernières décennies, des communications qui n'impliquent pas un "face-à-face", comme le courrier électronique, les messages textuels ou les médias sociaux, a conduit à l'utilisation d'émoticônes (c'est-à-dire les "smileys" et les icônes que vous utilisez sans doute déjà sur WhatsApp), qui font désormais partie intégrante du paralangage.

Il ne faut pas non plus négliger que toutes les cultures n'interprètent pas ces signaux non verbaux de la même manière. Comme vous pouvez l'imaginer, cela peut être déroutant lorsque des personnes issues de milieux culturels différents essaient de communiquer entre elles.

Un exemple ? En Arabie Saoudite, parler fort donne un sentiment d'autorité tandis que parler doucement donne une impression de soumission. Les Américains, en revanche, sont très souvent perçus comme impudiques par les Européens à cause du volume de leur voix. En ce qui concerne la langue finlandaise, le fait que les autochtones la parlent beaucoup plus lentement que les autres langues européennes a conduit le reste du monde à avoir une perception erronée du peuple finlandais, qui est lui-même considéré comme "lent" pour cette raison.

## 1.2 La proxémie

Présentons maintenant brièvement Edward Twitchell Hall : anthropologue américain, auteur en 1966 de l'important texte "La dimension cachée", publié en France par Points en 1978. Il est l'inventeur du terme "proxémie", une discipline qui sera expliquée dans ses grandes lignes dans ce chapitre.

La proxémie est l'étude de l'espace et des distances entre les interlocuteurs lors d'une communication. Hall, dans ses études, a constaté que la distance entre les personnes (en termes psychologiques : affinité, complicité, degré de confiance, sentiment mutuel) est corrélée à la distance physique, définissant et mesurant quatre "zones" interpersonnelles :

- La distance intime (de 0 à 45 cm) : entre personnes très proches et confiantes, comme deux personnes amoureuses ;
- La distance personnelle (de 45 à 120 cm) : caractérise la communication entre amis, par exemple ;
- La distance sociale (de 1 à 3,5 mètres) : entre simples connaissances, ou dans la relation formelle enseignant-élève ;
- La distance publique (plus de 3,5 mètres) : généralement utilisée dans les interactions entre inconnus.

Edward Hall lui-même a toutefois souligné que ces distances doivent être entendues comme idéales, elles sont influencées par la culture et ne doivent pas être considérées comme universelles : la proximité optimale pour se sentir à l'aise avec d'autres personnes est souvent subjective et varie en fonction des degrés de confiance, fortement influencée par des facteurs liés au tempérament et à la culture de chacun. Par exemple, les personnes d'origine et de culture arabes préfèrent être très près les unes des autres pour se parler, alors que les Nord-Américains, les Européens et même les Asiatiques souhaitent généralement maintenir une plus grande distance au cours d'une interaction communicative. En Inde, la norme sociale veut que les personnes de castes différentes maintiennent entre elles des distances spécifiques et inviolables. Selon Hall, le sexe influe également sur la proxémie, les hommes étant plus à l'aise à côté de l'interlocuteur, tandis que les femmes préfèrent être face à lui.

La violation de ces "zones" par l'un des interlocuteurs provoque toute une série de réactions comportementales et émotionnelles chez l'autre : la personne qui se sent "envahie" peut ressentir une gêne immédiate et essaye donc de dissimuler son malaise en faisant comme si de rien n'était, mais on peut au contraire observer un raidissement postural au niveau musculaire. On peut même observer une réaction d'"attaque" contre l'envahisseur, assortie d'une demande de respect strict des distances. Il peut également y avoir une réaction opposée et contraire de "fuite", qui conduit la personne à reculer de quelques pas, peut-être discrètement, pour ne pas offenser l'autre.

Il vous arrive sûrement, presque par inadvertance, de passer devant quelqu'un et de vous excuser automatiquement : cela n'est normalement considéré que comme de bonnes manières, mais l'objectif est d'empêcher une gêne ou un malaise chez la personne dont vous avez envahi l'espace. En effet, vous pouvez utiliser l'espace physique pour communiquer divers messages non verbaux, notamment des signaux d'intimité et/ou d'affection, d'agression et/ou de domination.

### *L'espace vital*

L'espace vital est la distance maintenue pendant l'interaction avec d'autres personnes. Il faut savoir que les conversations privées entre deux personnes nécessitent une distance d'environ 45 centimètres, voire moins, dans l'espace intime. Cette distance est généralement réservée à un cercle très restreint de personnes avec lesquelles vous communiquez habituellement, comme des conjoints, des parents, des amis de longue date ou des personnes en qui vous avez confiance.

L'espace vital nécessaire augmente à mesure que l'intimité avec l'autre diminue. La distance est ensuite adaptée en fonction de l'informalité de la conversation elle-même. La distance sociale informelle est utilisée dans les situations professionnelles telles qu'un entretien ou de petites réunions. La distance publique, en revanche, est appropriée dans une présentation où l'on s'adresse à de nombreuses personnes qui ne sont que vaguement ou pas du tout familières. Par exemple, se pencher vers une personne peut aider à vous sentir plus confiant envers celle-ci, mais vous devez prêter attention à ne pas trop vous approcher, au risque d'être tout simplement inapproprié et impoli.

L'espace physique est en effet l'espace réel que vous percevez comme étant le vôtre, c'est-à-dire vous appartenant, l'exemple typique étant votre bureau. Souvent, les gens ont recours à l'utilisation d'"étiquettes", comme un nom ou une photo de famille, pour marquer et délimiter un territoire. Si vous travaillez dans un bureau, essayez d'observer ce qui se passe pendant les réunions : avez-vous remarqué que chaque collègue a tendance à prendre la même chaise ? Cela vaut également pour les sièges en terrasse.

Concluons en citant ce que disait à ce sujet Edmund Husserl, philosophe et mathématicien autrichien, naturalisé allemand, fondateur de la phénoménologie et membre de l'école brentanienne, un courant philosophique de la phénoménologie qui a influencé une grande partie de la culture du XXe siècle en Europe et ailleurs :

*"Bien que le terme proxémique n'apparaisse jamais en tant que tel, on peut aussi reconnaître à la phénoménologie le mérite d'avoir investigué, avec sa propre méthode, le problème de l'espace et de la distance humaine de manière tout à fait pertinente. Avant tout, la recherche phénoménologique a découvert que le corps humain est fondamentalement une transcendance, une ouverture originelle selon laquelle seul un "monde" peut s'ouvrir, un monde qui n'est pas une simple somme d'entités, mais plutôt la modalité de leur être donné par rapport à notre possibilité d'être orienté dans la direction du "projet" existentiel. Le corps, dans son être perpétuellement "hors de lui-même", déploie donc un espace à sa manière ; un espace, cependant, qui n'est ni géométrique ni neutre et donc pas qualitativement indifférent, mais, au contraire, un espace vécu, par rapport auquel les choses non seulement restent simplement situées, mais reçoivent leur position et leur sens à partir de l'"ici" d'un corps vu comme le "point zéro" de l'orientation".*

### 1.3 La kinésique

« Je trouvais que, de tous les sens, l'œil était le plus superficiel ; l'oreille, le plus orgueilleux ; l'odorat, le plus voluptueux ; le goût, le plus superstitieux et inconstant ;  
le toucher, le plus profond. »  
Denis Diderot

L'encyclopédie Treccani définit la kinésique comme : « L'étude de la communication non verbale (ou paralinguistique) et, surtout, celle qui se manifeste par des mouvements, des gestes, des postures, des mimiques du corps, de manière volontaire ou involontaire. Il s'agit notamment de codes de communication anthropologiques, culturels ou artificiels, tels que les gestes de courtoisie ou de mépris, des gestes des différentes traditions théâtrales, des gestes oratoires, le mime, le langage gestuel muet des moines cloîtrés, des sourds-muets, les façons de boire et de manger, l'étiquette et ainsi de suite ».

Toutefois, l'expression « communication kinésique » se réfère au terme technique qui décrit le langage corporel, c'est-à-dire les actions du corps lui-même pour communiquer à travers ses mouvements. La communication kinésique est donc une forme de communication non verbale. Cependant, comme vous le verrez, elle n'est pas le seul moyen non verbal de communiquer avec les autres.

Il en existe de nombreux autres : nous pouvons parler en utilisant des mots absolus, utiliser des mouvements corporels comme les gestes et les expressions du visage, nous pouvons utiliser l'écriture analogique ou numérique de lettres, de messages et d'e-mails. Nous pouvons aussi utiliser des langages codés : les marins, par exemple, pour communiquer depuis leur navire peuvent envoyer un SOS en Morse ou échanger des messages en langage des drapeaux. La communication kinésique n'est donc qu'une des multiples façons de communiquer de manière non verbale. Et la communication non verbale n'est qu'un des processus de transmission de messages qui n'implique pas l'utilisation de l'écriture ou de la parole. Lorsque vous parlez, vos mots ne transmettent qu'une partie du message. Vos gestes, vos expressions de visage et votre posture corporelle finissent

également par avoir une influence importante sur le message que vous transmettez. La communication kinésique concerne ce que fait votre corps lorsque vous communiquez réellement avec les autres.

Il est toutefois bon de préciser que le fondateur de la kinésique, l'anthropologue américain Ray Birdwhistell, n'a jamais utilisé le terme "langage du corps". Il n'aimait pas cette expression et, au contraire, insistait sur le fait que notre corps ne transmet pas du tout ce que les linguistes appellent du "langage". Birdwhistell a filmé des personnes dans des situations sociales et les a ensuite analysées. Ce faisant, il a pu démontrer que les humains communiquent d'une manière jamais vue auparavant. Il a également affirmé que tous les mouvements du corps sont porteurs de sens. En fait, il pensait que le comportement non-verbal avait sa propre grammaire. Une grammaire qu'il serait possible d'analyser dans des termes similaires à ce qui est déjà fait pour la langue parlée et écrite.

Deux chercheurs, Paul Ekman et Wallace Friesen, se sont attachés à la classification des éléments de la kinésique :

- *Les emblèmes* : actes non verbaux qui se traduisent en actes verbaux dès qu'ils sont réalisés et ont donc une signification convenue selon la culture, un groupe ou une certaine classe sociale. Ils ont pour fonction de remplacer ou de répéter le discours qu'ils accompagnent et sont très utiles surtout si l'interlocuteur est éloigné ou si nous nous trouvons dans un endroit bruyant.
- *Les illustateurs* : mouvements directement liés à la parole et qui servent à donner une représentation visuelle de ce qui est dit.
- *L'affect-display* : mouvements du corps ou du visage qui montrent un certain état d'esprit, comme la peur ou la colère.
- *Les régulateurs* : mouvements totalement involontaires, inconsciemment appris, utilisés pour réguler l'alternance des tours de conversation, c'est-à-dire quand un interlocuteur termine son discours pour laisser l'autre parler. Ils sont effectués de manière inconsciente.
- *Les adaptateurs* : mouvements appris dans un effort volontaire d'adaptation pour satisfaire des besoins physiques et psychiques ou pour maintenir et développer des contacts personnels.





## **1.4 L'évolution et les origines du langage corporel**

L'utilisation du langage corporel est en réalité antérieure à toute forme de langage parlé et écrit par les humains. Il faut également prendre en compte que les primates n'ayant pas la même anatomie vocale et la même taille de cerveau que les humains pour produire du langage, ils utilisent constamment le langage corporel pour communiquer entre eux en plus des vocalisations.

Par ailleurs, on pense que les différences génétiques expliquent pourquoi nous pouvons parler alors que nos ancêtres les plus proches, les chimpanzés et les bonobos, en sont totalement incapables. Il est également suggéré qu'une variation du gène FOXP2 en est à l'origine, et que les humains ont subi une mutation unique qui s'est produite au cours des 4 à 6 derniers millions d'années.

Bien qu'ils ne puissent pas parler, les singes sont intéressants à étudier car ils nous fournissent une vision globale des raisons du développement du langage corporel. Nous pouvons alors les observer, les étudier et voir comment ils utilisent réellement le langage non verbal pour communiquer. C'est en effet le besoin de communiquer qui a permis au langage corporel de se développer en premier lieu, ainsi que les vocalisations.

Les gestes ont été notés à maintes reprises chez tous les grands singes, qui les utilisent pour produire différents signaux, dont certains également utilisés par les humains. Par exemple, un contact brutal avec la main peut indiquer à un autre membre qu'il doit s'arrêter, tandis qu'un geste doux ou une légère caresse peuvent être des gestes plus accueillants. Certaines espèces, comme les orangs-outans, vont même jusqu'à s'embrasser.

D'autres primates utilisent des formes uniques de langage corporel pour communiquer. Les gorilles mâles, pour prouver leur domination, se tiennent sur deux jambes et se frappent la poitrine. C'est une exclusivité des gorilles, mais les humains ont aussi des moyens d'affirmer leur domination et leur force de manière non verbale. Certains primates, comme les chimpanzés et les bonobos, sont également connus pour leur capacité à boudier. Toutefois, au lieu de signaler la tristesse ou la déception, cette expression a généralement une signification liée à la nourriture ou aux soins.

Chez les primates, les gestes sont souvent accompagnés d'expressions du visage et d'un contact visuel. Le grincement des dents est universellement reconnu comme un signe d'agression ; en revanche, le claquement de la bouche peut être un signal amical du visage et constitue une forme de soumission dans certaines situations.

Comme notre cerveau s'est davantage développé et que la structure de notre visage a changé au fil du temps, les humains ont pu développer leur propre façon d'utiliser le langage corporel dans la communication. Si nous ne montrons généralement plus nos dents pour manifester notre agressivité, nous avons d'autres moyens de transmettre le même message, comme le froncement des sourcils, le raidissement ou l'utilisation de gestes uniques, dont, grand classique, le "doigt d'honneur", dérivé de notre langue et de notre culture.

Certains gestes ont été supprimés avec le temps et de nouveaux ont pris le relais, mais grâce à la recherche sur les primates, nous pouvons mieux comprendre comment nous utilisions autrefois le langage corporel, c'est-à-dire avant le développement des compétences associées à la civilisation, comme le langage parlé.

## 1.5 Le langage corporel positif

Tout le monde n'en a pas forcément conscience, mais c'est une vérité indéniable : le corps parle aussi pour nous. Nous entendons sans cesse qu'un langage corporel positif peut changer notre vie, mais c'est encore sous-estimé voire ignoré par beaucoup. Gageons qu'en lisant ce texte et en en tirant des enseignements, vous commencerez à profiter de tous les avantages de lire le langage corporel des autres et d'utiliser le vôtre correctement.

À ce stade, vous l'aurez compris : il est important de transmettre les bons messages à travers votre corps et pas seulement à travers des mots. La plupart du temps, vous ne savez même pas ce que vous dites avec vos gestes, les expressions de votre visage et votre posture. Pour maîtriser cette approche, il est important d'avoir une compréhension approfondie du langage corporel et de commencer à l'utiliser à votre avantage.

*Qu'est-ce que le langage corporel positif et comment peut-il vous aider dans votre vie privée et votre vie professionnelle ?*

Certains gestes qui semblent anodins véhiculent une idée fausse de vous et de votre approche professionnelle. Admettons que vous gardiez toujours les bras croisés, réalisez-vous que cela montre un manque d'intérêt pour votre interlocuteur ? Dans un monde qui valorise de plus en plus une société collaborative, vous comprendrez que ce type de signal n'est jamais bon.

Un langage corporel positif, en revanche, sert à transmettre un message plaisant et adéquat sur vos performances professionnelles et vos qualités personnelles. Il s'agit à tout point de vue d'un moyen de souligner vos propos et du meilleur moyen d'entrer en contact avec les gens.

*Quand cet élément fait-il la différence ?*

Dans la journée, on a de multiples occasions d'obtenir de bons résultats en utilisant un langage corporel positif. Par exemple, lors d'un entretien d'embauche, gardez à l'esprit que votre langage corporel sera observé en permanence. Ce n'est pas un hasard si, au cours de leur carrière professionnelle, les gens comprennent ce que leur regard, leur façon de se tenir et leurs gestes communiquent aux autres.

Pendant une présentation, par exemple, vous aurez l'air beaucoup plus sûr de vous en soignant vos expressions du visage, tandis qu'en réunion, il vous sera en fait bien plus facile d'exposer vos idées et même de vous démarquer grâce à une bonne posture ou une meilleure utilisation de vos expressions du visage. Même en cas de démission, transmettre les bonnes émotions sera la clé pour d'autres opportunités.

### *Comment utiliser le langage corporel à votre avantage ?*

Pour vous assurer de transmettre émotions et sentiments positifs au travers de votre langage corporel, vous devrez prêter attention à quelques détails. Ces éléments, individuellement, peuvent vous sembler très futiles, mais si vous les regroupez, vous verrez qu'ils prennent une importance considérable dans le contexte de votre message.

#### *Le regard*

Ceux qui gardent un contact visuel dans une conversation manifestent de l'intérêt pour le sujet et font preuve d'une plus grande confiance en elles. Pendant un contact, il est extrêmement important de regarder l'autre, en fixant ses yeux comme il convient. Il faut veiller cependant à ne pas être trop insistant ou invasif, cela pourrait ressembler à de l'intimidation.

#### *L'attitude*

Parler sans bouger, de manière statique, rend la conversation inintéressante. Il est important d'apporter du dynamisme à la conversation par une série de mouvements adéquats.

Il est donc pertinent de bouger ses mains tout en parlant, mais sans jamais exagérer, afin de ne pas détourner l'attention de son interlocuteur. Il est également important d'avoir une poignée de main ferme, régulière et forte. Ici, vous ne devez pas chercher à attirer l'attention par un contact trop long, surtout avec ceux avec qui vous n'avez pas de relations intimes ou d'amitié et avec ceux qui tiennent beaucoup à leur espace vital.

#### *L'expression du visage*

Le monde de l'entreprise vous met souvent dans des situations très stressantes et très difficiles. C'est pour cette raison qu'il est conseillé d'adopter une expression confiante et calme. Votre interlocuteur aura

davantage confiance en vos compétences et cela prouvera votre intelligence émotionnelle.

Pour montrer que vous êtes sympathique et agréable, n'oubliez jamais qu'un sourire fait toute la différence. Utilisez-le avec pertinence pour améliorer la communication non verbale.

### *La posture*

Garder les épaules relevées et/ou la tête basse donne une impression d'introversion, voire de soumission. Afin d'être bien perçu par les autres, il faut toujours soigner sa façon de se tenir. Pour cette raison, concentrez-vous sur votre démarche : essayez de marcher les épaules bien ouvertes et le menton légèrement relevé. Ce type de posture transmet une bonne image de vous-même et de comment les autres doivent vous aborder. Pour vous y aider, imaginez un fil tendu qui court le long de votre colonne vertébrale et vous relie au plafond, garder le dos droit sera plus facile et plus naturel, en toute occasion.

## 1.6 Le langage corporel négatif

Qu'est-ce que le langage corporel négatif ? Est-il toujours évident et facile à repérer ? Pas vraiment. Après tout, nous, les êtres humains, sommes des créatures d'habitudes. Et beaucoup d'entre nous peuvent, avec le temps, s'habituer à mal s'asseoir ou à faire des gestes maladroits. La bonne nouvelle c'est que, même dans ce cas, vous pouvez changer vos travers avec un petit effort et un peu d'exercice. La première étape consiste à identifier tout ce qui peut être considéré comme du langage corporel négatif. Vous vous efforcerez ensuite de changer ces mauvaises habitudes.

### *La mauvaise posture*

C'est l'une des formes les plus négligées du langage corporel négatif. Vous pensez peut-être qu'une mauvaise posture n'entraîne que des problèmes physiques. C'est une grave erreur, comme vous allez le découvrir.

Il faut savoir qu'une mauvaise posture affecte également l'humeur, le stress et l'estime de soi. En effet, les épaules affaissées vous donnent l'air fatigué et faible.

Une bonne posture implique donc d'avoir les épaules relâchées, la tête, le corps et les cuisses redressés. En somme, corriger votre posture prend du temps et peut ne pas sembler naturel au début. Mais ça en vaut vraiment la peine.

### *La position des jambes et des pieds*

Chaque fois que vous vous asseyez, vos jambes et vos pieds peuvent envoyer des messages dont vous n'avez même pas conscience. La distance entre vos genoux ou vos jambes en dit long sur votre personnalité. Tenir ses jambes volontairement très serrées relève clairement du langage corporel négatif.

Si, par exemple, vous avez tendance à garder vos genoux serrés et vos pieds écartés, vous suggérez à un observateur extérieur une attitude enfantine. Si vous croisez les jambes, vous pouvez paraître sur la défensive, distant ou même fermé. Si vous écartez les jambes, vous signalez un certain degré de domination, mais cette position peut aussi dénoter une certaine arrogance,

elle est donc souvent inappropriée et déconseillée dans les situations formelles.

Et même quand vos jambes ne sont ni trop rapprochées ni trop éloignées, vos pieds peuvent toujours exprimer beaucoup de choses. Les mouvements des pieds racontent une grande "histoire" dont nous n'avons pas conscience. Plus vos pieds touchent le sol ou plus ils se balancent, plus votre corps exprime la nervosité ou l'inquiétude. Essayez donc de vous asseoir les jambes légèrement écartées, les pieds bien posés sur le sol.

### *Les bras croisés*

Le principal problème de s'asseoir les bras croisés est que cela fait tout de suite penser à une première ligne de protection, à un instinct de défense primitif. Si vous vous tenez ainsi, l'interlocuteur peut vous percevoir comme quelqu'un qui n'est pas intéressé par ce qu'il dit. Croiser les bras ne vous donne pas l'air ouvert et accessible, cela revient à vous protéger de l'autre personne.

### *La position des mains et des doigts*

Plusieurs de vos gestes avec les mains ou les doigts s'apparentent au langage négatif dans la perception des autres. Tout d'abord, faites attention à ne pas tenir vos mains serrées. Il s'agit d'une position très courante, typique des personnes stressées. Comme vous pouvez donc facilement le comprendre, elle est contre-productive lorsque vous voulez faire affaire avec d'autres, dans une situation où vous devez projeter de la confiance et ne pas communiquer un état d'agitation intérieure.

Autre position à éviter, les mains derrière le dos ou dans les poches pendant une conversation. La plupart d'entre nous se tient ainsi inconsciemment, mais n'oubliez pas que cela vous met dans une position inconfortable, et vous montre à l'autre comme quelqu'un qui essaie de cacher quelque chose. De même, il n'est pas judicieux de frotter les paumes de vos mains en étant assis, ou de placer vos doigts sur l'autre main pour former un "bonnet". Ces gestes peuvent être associés à une volonté de tromper ou de s'imposer de façon impertinente.

### *La poignée de main molle ou trop forte*



Bien que les poignées de main puissent sembler simples à gérer, elles sont loin d'être les plus faciles à maîtriser. Malheureusement, une poignée de main molle ou trop forte est un type extrême de langage corporel négatif. D'autant plus que votre poignée de main a une très forte influence sur ce que sera votre première impression. Gardez à l'esprit qu'une poignée de main trop forte peut vous donner l'air agressif. Les poignées de main molles, elles, donnent l'air faible si associées à des mains moites, froides ou qui effleurent à peine la main de l'autre. Ce genre de poigne donne l'image d'une personne qui manque d'autorité et de confiance en elle, et souligne une nature froide et indifférente. En revanche, les poignées de main trop énergiques vous font paraître inutilement agressif.

### *Trop/trop peu de contact visuel*

Il y a aussi beaucoup à dire sur le contact visuel, un type particulier de langage corporel. Un contact visuel insuffisant n'est jamais positif, pour toutes sortes de raisons : vous pourriez avoir l'air peu professionnel, mal préparé, peu sûr de vous ou même peu sincère, ce qui pourrait être vraiment dommageable lors d'un premier rendez-vous ou d'un entretien.

Ce n'est pas pour rien qu'on apprend aux enfants à regarder les gens dans les yeux lorsqu'ils parlent ou écoutent quelqu'un parler : cela leur permet de se sentir en confiance et à l'aise avec l'autre. Toutefois, les experts en langage corporel affirment qu'un contact visuel trop long peut avoir l'effet inverse : vous pourriez paraître impoli, intimidant ou hostile. Mais ne vous inquiétez pas : si vous parlez, regardez votre interlocuteur dans les yeux ; si vous l'écoutez, détournez le regard de temps en temps pour le tenir en haleine et lui donner envie de gagner votre attention.

### *Reculez*

Dans les conversations, il est essentiel de se pencher vers votre interlocuteur, jamais en arrière. Vers l'avant, vous confirmez que vous vous présentez comme un auditeur très attentif et témoignez d'un grand intérêt pour ce qui est dit. Reculer ou s'adosser donne l'impression contraire : l'ennui ou le désintérêt. N'oubliez pas de ne pas trop vous pencher vers l'autre, vous risqueriez d'avoir l'air en demande ou désespéré.

### *Trop de gestes*

La simplicité est presque toujours le choix le plus judicieux. Dans la communication non verbale, ce choix implique des choses à ne pas faire : ne pas bouger les bras trop fréquemment, ne pas se ronger les ongles, ne pas toucher les poignets de sa chemise ou les manches de son pull en parlant. Tous ces gestes indiquent un manque de professionnalisme et de confiance en soi.

### *Pas assez de gestes*

Veillez également à ne pas trop vous contrôler : n'en arrivez jamais au point de NE PLUS bouger pendant une conversation. Si vous restez complètement immobile à côté d'une autre personne, vous aurez juste l'air raide et pas naturel. Cela peut donner à l'autre l'impression que vous essayez volontairement de masquer vos émotions.

### *Manipuler un objet*

Manipuler constamment quelque chose est un signe évident d'ennui. C'est très gênant pour l'auditeur mais aussi pour celui qui parle. Ainsi, bouger vos doigts ou toucher vos cheveux, tripoter votre téléphone ou tout autre objet, détourne votre attention de tout ce qui est dit. On a juste l'air faible ou distrait.

### *Avoir l'air de s'ennuyer en écoutant*

N'oubliez pas de sourire et de hocher la tête lorsque quelqu'un vous parle. C'est simple à faire, mais avec ces petits gestes, vous faites savoir à votre interlocuteur que vous écoutez activement ce qu'il dit. Veillez également à ce que votre tête et votre poitrine soient toujours tournés vers l'autre. Cela semble évident, mais pensez à ne pas regarder votre smartphone pendant que quelqu'un vous parle, veillez plutôt à vous concentrer sur votre interlocuteur.

### *Les barrières*

De petits objets simples et inoffensifs comme une tasse à café, peuvent en fait constituer une véritable barrière entre vous et les autres. Les objets peuvent nuire à la conversation. Il vous faut écarter tout ce qui gêne la vue ou forme une sorte de "barrage" entre vous et les autres. Comme nous l'avons déjà mentionné, il peut s'agir de quelque chose qui nous semble banal, comme une tasse de café.

### *Toucher ses jambes*

Aussi innocent que cela puisse paraître, il s'agit là d'un geste clair d'auto-réconfort qui montre pleinement à l'autre votre malaise à cet instant. Si, à un moment quelconque de la conversation, vous vous surprenez à frotter vos jambes d'avant en arrière, arrêtez immédiatement. Respirez profondément et détendez-vous.

### *Toucher l'autre*

Dans ce cas particulier, la frontière est mince entre ce qui est bienvenu et ce qui ne l'est pas. Si la situation s'y prête, vous pouvez toucher légèrement l'autre pour commencer à établir une connexion (ou pour montrer un intérêt amoureux lors d'un rendez-vous). Dans tous les cas, vous devez utiliser toute la surface de votre main. Un simple contact du bout des doigts peut signaler une hésitation ou une aversion.

### *Envahir l'espace vital de l'autre*

Il n'y a pas de règle précise concernant l'espace vital. Mais n'oubliez pas que la distance entre vous et l'autre doit être respectée et non "testée". Vous conviendrez qu'il est essentiel de respecter les limites fixées par votre interlocuteur. Vous pouvez laisser votre conjoint, les membres de votre famille ou vos amis s'approcher physiquement et vice versa, mais vous ne devez pas le faire avec des inconnus.

### *Montrer du doigt*

Montrer du doigt est un geste très impoli. Point. Il est même déconseillé de se montrer soi-même du doigt, car cela peut passer pour arrogant, ou avoir d'un geste exagéré, ce qui peut agacer l'autre personne.

### *Oublier que ces règles peuvent être différentes ailleurs*

S'appuyer sur ses connaissances de ce qui fonctionne ou pas chez nous est une erreur dans un autre pays. Les règles et les nuances dans la signification des gestes et des attitudes varient en fonction de la culture d'origine. Elles dépendent du pays, de son histoire ou même de la façon dont ses habitants ont grandi.

Vous ne devez jamais sous-estimer votre langage corporel car, comme vous l'avez vu jusqu'à présent, il est très important. Si vous ne le maîtrisez pas correctement, des malentendus et des idées fausses peuvent surgir et il vous

sera très difficile (voire impossible) d'atteindre votre objectif. Votre langage corporel influencera plusieurs facteurs importants tels que votre progression dans le cadre professionnel, mais aussi votre santé et votre bien-être dans les relations affectives, et même dans la vie en général. La communication non verbale est tout aussi importante que la communication verbale. Sans oublier le fait que c'est parfois encore plus important que de dire ce qu'il faut.

## 2. Exploiter son langage corporel : la confiance en soi

Le langage corporel capable de vous donner confiance est utilisé consciemment, mais il s'active aussi inconsciemment. Vous devez donc garder à l'esprit que plus le geste est spontané, plus il sera crédible et apprécié par les autres. On peut vouloir paraître sûr de soi devant les autres pour de multiples raisons, dans une situation soudaine ou même devant une personne particulière du groupe. Après tout, c'est l'une de ces raisons qui vous donne envie de lire ce livre, non ?

Parfois, comme vous le savez, il est très facile d'observer des "gestes contradictoires" qui passent trop rapidement de la confiance à l'insécurité. On peut être très sûr de soi, mais dans certaines situations ou même en un seul instant, on peut perdre totalement confiance. Bien sûr, on peut très vite se reprendre, mais entre-temps, on aura inévitablement commis des gestes d'hésitation. Les plus expérimentés peuvent facilement remarquer cette série d'hésitations chez les interlocuteurs et peuvent donc exploiter à leur avantage toutes ces lacunes.

Ces gestes impliquent l'ensemble du corps mais se manifestent surtout au niveau des mains, du tronc, de la tête, des jambes et des sourcils. Sans oublier leur présence dans l'intonation de la voix, un outil important pour donner de la crédibilité aux autres éléments de la communication.

### *De l'importance de faire preuve de confiance en soi*

Montrer sa confiance en soi a toujours présenté de nombreux avantages. Les premiers hommes ont acquis leur pouvoir et assuré leur survie en gagnant la confiance des autres membres du clan. Aujourd'hui, les personnes qui font preuve d'assurance ont plus de chances de réussir un entretien et d'obtenir un poste à responsabilités.

Lorsque vous faites preuve de confiance en vous, vous amenez les autres à vous faire confiance. Votre maîtrise du langage corporel fait de vous un meilleur leader que les autres sont susceptibles de suivre et d'admirer.

Plusieurs études récentes utilisant l'hypothèse du feedback facial ont démontré qu'en souriant, nous avons tendance à mieux nous sentir. Il en va de même pour le langage corporel. Cela signifie que si notre corps et notre attitude respirent la confiance, nous nous sentons plus confiants ; c'est un cercle vertueux qui a tout pour s'auto-alimenter. En effet, ce n'est pas que le corps qui suit l'esprit, mais aussi l'esprit qui suit le corps : si vous vous asseyez avec vos pieds et vos jambes dans une position dominante, vous vous sentirez bientôt plus dominant.

*Est-il jamais bon de montrer son manque de confiance ?*

Il peut y avoir des moments où il est normal de le montrer, mais il est essentiel de s'assurer que vous êtes dans l'une de ces situations avant de communiquer un mauvais langage corporel aux autres. Par exemple, si quelqu'un doit vous apprendre quelque chose, faire preuve d'une trop grande et permanente confiance en soi peut bloquer celui qui vous enseigne et l'empêcher de vous expliquer un principe.

Vous voudrez sans doute éviter de témoigner de trop de confiance lorsque vous voulez montrer votre empathie envers quelqu'un d'autre. Vous ne pouvez pas savoir avec certitude ce qu'il ressent, vit et traverse. À supposer que si, vous devriez toujours garder à l'esprit que le véritable et unique but de l'empathie est de se mettre à la place de l'autre. Vous ne pouvez donc pas le faire si vous êtes complètement concentré sur vos propres certitudes et/ou incertitudes.

*Que faire pour améliorer la confiance en soi ?*

Dans certains cas, tout ce qu'il faut à certains (et très probablement à vous aussi), c'est un peu de temps pour réfléchir à leurs réussites et à leurs qualités. Certains peuvent développer leur confiance en soi en affinant leurs compétences jusqu'à obtenir un plus grand respect de soi. D'autres, à qui l'on a appris pendant leur éducation qu'ils étaient inutiles ou inférieurs, peuvent avoir du mal à opérer eux-mêmes ce changement.

Vous pouvez améliorer votre estime de soi grâce à une série d'exercices. Pour commencer, vous pouvez analyser vos pensées négatives et les remplacer par des idées plus positives mais authentiques : se mentir à soi-même ne sert à rien. Si vous avez essayé d'améliorer votre estime de soi mais que vous n'y êtes pas parvenu seul, il peut être utile de parler à

quelqu'un, voire à un thérapeute. Il n'y a rien de mal à vouloir surmonter ses obstacles intérieurs et une thérapie pourrait vous aider à trouver la bonne pratique pour vous.

En travaillant sur vos complexes d'insuffisance ou d'infériorité, vous pouvez changer la façon dont vous vous percevez et dont vous abordez le monde. Vous constaterez également qu'à mesure que vous gagnez en force intérieure, votre langage corporel changera aussi inconsciemment. Non seulement vous vous sentirez plus en confiance, mais vous serez également capable de le montrer aux autres, même si vous n'en êtes pas conscient !

## 2.1 La poignée de main

La poignée de main, que tout le monde considère aujourd'hui comme une salutation, trouve son origine dans l'Antiquité où elle était un moyen simple et direct de montrer qu'on n'était pas armé. Les temps changent mais les coutumes et les gestes restent, et changent de sens. Aujourd'hui, par exemple, une poignée de main chaleureuse et ferme vous aide à exprimer votre volonté d'avoir une conversation paisible et une relation productive avec l'autre.

Il convient d'ajouter que les neuroscientifiques confirment qu'une bonne poignée de main laisse toujours une impression durable sur l'autre. Que ce soit lors d'une réunion de travail ou d'une rencontre avec les parents de votre conjoint, se présenter avec une bonne poignée de main est un excellent moyen de faire une première impression inoubliable.

Dans le monde du travail, nous nous serrons la main en permanence, sans arrêt, tout le temps. Contrairement aux nombreux signaux du langage corporel que nous analysons lorsque nous rencontrons quelqu'un pour la première fois, la poignée de main implique un contact physique. La façon dont vous serrez la main d'une personne et la façon dont vous la lui serrez en retour sont très révélatrices des interactions qui vont suivre.

Des études scientifiques récentes ont confirmé qu'une bonne poignée de main peut favoriser la positivité entre les personnes concernées. Une poignée de main ferme augmente l'intérêt d'une personne pour l'interaction, réduit les associations négatives et communique mieux qu'un échange verbal. L'humanité conclut des contrats et des pactes et scelle des accords par des poignées de main depuis des siècles, mais cela ne signifie pas que nous ayons toujours compris comment bien le faire. L'"étiquette" de la poignée de main est rarement enseignée de manière formelle, mais la plupart d'entre nous sait que la différence entre une bonne et une mauvaise poignée de main peut avoir un fort impact dès le début.

La main d'une personne nerveuse et peu sûre d'elle est humide, froide, et elle retombe comme un poisson mort. Comme vous pouvez le constater, une telle poignée de main, sans prononcer un seul mot, réussit à exprimer le malaise ressenti face à la situation en cours.



À l'opposé de l'échelle d'intensité des poignées de main, on peut vous serrer la main avec une telle force que vous pouvez sentir tous vos petits os main s'écraser. Dans certains contextes, ce type de poigne peut être considéré comme une démonstration de force injustifiée.

Les poignées de main ne sont pas toujours des gestes amicaux. Dans certains cas, il s'agit de jeux de pouvoir dans lesquels une prise agressive sert à manipuler l'autre pour qu'il écoute ou se soumette.

*En vous serrant la main, les gens sentent que vous avez confiance en vous.*

La personne qui initie ce geste montre qu'elle est très confiante. Normalement, c'est la personne qui a le plus de pouvoir qui initie la poignée de main. Si vous voulez montrer votre respect envers la personne que vous rencontrez, vous pouvez attendre qu'elle prenne l'initiative du geste.

Lorsque vous passez un entretien ou que vous êtes sur le point de vous engager dans une négociation, vous pouvez faire communiquer votre confiance aux autres en commençant par serrer la main. Si vous vous trouvez en face d'une personne plus conservatrice ou si votre interlocuteur occupe un poste ou une position sociale beaucoup plus élevée que vous, il est préférable d'attendre son geste, en signe de respect pour lui.

*Imitez le langage corporel de l'autre*

Dans la plupart des cas, le geste est reproduit pour favoriser des sentiments positifs, mais il peut également être utilisé comme une forme de posture sociale. En particulier lors des réunions politiques, untel tentera de montrer sa domination sur l'autre en utilisant une poignée de main agressive, voire contrôlante.

*Offrez une poignée fiable en utilisant la méthode à deux mains*

Il existe de nombreuses façons de serrer la main de votre interlocuteur, mais si vous voulez montrer que vous êtes digne de confiance, utilisez les deux mains pour le faire de manière convaincante. Attention : cette manœuvre n'est pas adaptée à toutes les situations. Si vous rencontrez quelqu'un pour la première fois, cela peut sembler trop familier. Une fois que vous avez réussi à obtenir du temps pour former un lien émotionnel plus profond avec cette personne, vous pourrez utiliser cette technique. N'oubliez pas que cette approche à deux mains parle pour vous et dit "je suis digne de confiance",

car elle double la quantité de contact physique. L'extension des mains renvoie à son sens premier et montre à l'autre personne que vous ne pouvez pas cacher d'armes, et qu'aucun danger ne sous-tend votre geste chaleureux.

*Tenez-vous sur la gauche pour paraître plus fort*

Une grande partie de notre langage corporel peut simplement être réduite à notre place dans un espace donné. Si vous voulez avoir l'air plus fort devant un groupe ou lors d'une séance de photos, placez-vous sur le côté gauche. En effet, la personne de gauche est toujours perçue par tous comme plus dominante que la personne de droite. Lorsque vous vous tenez à gauche, il est plus facile de prendre le dessus dans la poignée de main. Cela ne signifie pas forcément que vous devez utiliser ce pouvoir, mais l'opportunité est là pour vous. La personne de gauche a presque toujours l'air de contrôler le geste.

*Votre main doit être verticale pour montrer une égalité de position et de pouvoir.*

Bien que la poignée de main soit une interaction brève, chacun peut transmettre beaucoup d'informations à l'autre par ce biais. Il est toujours très important de prêter attention aux aspects secondaires lors de la communication, quelle que soit la manière, afin que l'autre ne se méprenne pas sur vos intentions. Par exemple, un détail permet de s'assurer que votre poignée à deux mains transmet réellement l'égalité et le respect de l'autre personne : vous devez vous assurer que vous tenez les deux mains à la verticale. En effet, si la main est tournée vers le bas quand on la serre, cela signifie que la personne veut prendre le dessus et essaie de contrôler la relation, tandis que la main tournée vers le haut est un signal de soumission dans ce type d'échange. La personne dont la main est tournée vers le bas peut presser davantage la main "soumise" si elle tente d'affirmer sa domination. Lorsque les deux mains restent verticales, cela envoie le message que les deux personnes sont au même niveau.

*Ajustez la pression de votre poignée de main en fonction de l'autre.*

Soyez décidé et restez régulier sur la quantité de pression que vous mettez, mais évitez de serrer la main de l'autre trop fort. Si la prise de l'autre personne semble plus faible que la vôtre, diminuez votre force en conséquence. Dans le cas contraire, augmentez votre force et votre pression

pour ne pas avoir l'air faible. Cela ne signifie pas que vous devez remplacer votre poignée de main forte par une poignée de main faible (ou inversement), mais si les poignées restent inégales, cela peut en dire long sur vous à l'autre personne. Faites de votre mieux pour vous adapter au niveau de pression que vous recevez.

*Une bonne poignée de main jette les bases de la relation future.*

Cette forme silencieuse de communication peut en dire long sur vos motivations et vos intentions. La bonne pratique de la poignée de main vous fera partir du bon pied dans des relations positives qui seront plus influentes dans ces quelques secondes où l'échange a lieu. Une excellente poignée de main peut laisser une impression qui durera toute une vie.

À l'heure où ces lignes sont rédigées, la situation a un peu changé et évolue constamment, compte tenu de l'urgence Covid-19 qui déconseille toute forme de contact, y compris les poignées de main. C'est pourquoi vous devez apprendre à manier d'autres types de salutations, respectueuses et honorables, basées sur le contact visuel. Non, il ne faut pas être comme Massimo Troisi et Roberto Benigni dans la scène de l'église de « Non ci resta che piangere », où pour s'attirer les faveurs des demoiselles, ils devaient faire comprendre par le regard qu'ils "avaient compris" et finissaient par regarder les filles en ajoutant "Oui, oui j'ai compris !", suscitant l'hilarité des filles. Mais sans dire à quelqu'un "Je vous salue !", vous pouvez le saluer d'un hochement de tête ferme et d'un regard convaincu.

## 2.2 La posture

Comme nous l'avons vu jusqu'ici, au cours d'une conversation normale, notre langage corporel transmet beaucoup d'informations, parfois trop, sur nos réelles intentions et nos pensées. En effet, nous n'en avons sans doute pas conscience, mais nos paroles peuvent être "corrompues" (voire trahies) par notre corps, et notamment par notre posture. Pensez par exemple à un rendez-vous de travail, au processus de sélection, à un examen oral universitaire, et à de nombreuses autres occasions où vous devez faire très attention à votre posture. Après tout, l'interlocuteur accordera une attention particulière à tous ces éléments.

Par conséquent, il est très important que vous connaissiez mais aussi que vous reconnaissiez votre posture, afin de pouvoir la corriger si nécessaire. Grâce à cette prise de conscience, vous pourrez changer l'expérience à votre avantage.

### *Penchez votre corps*

En vous penchant en avant, votre interlocuteur sentira votre intérêt pour la conversation. Garder son torse droit, à un angle d'environ 90 degrés par rapport aux jambes, est une position neutre qui donne confiance. En vous penchant, vous montrerez que vous êtes particulièrement intéressé par les propos de votre interlocuteur à ce moment précis. Cependant, rester trop longtemps dans cette position peut aussi donner l'idée inverse. Passez donc de la position neutre à la position d'intérêt lorsque vous vous rendez compte que votre interlocuteur souhaite recevoir plus d'attention de votre part.

Sachez également que s'adosser donne généralement une image très négative de désintérêt et d'inattention : cela donne l'impression que vous aimeriez être ailleurs. Par conséquent, votre posture peut ne pas être interprétée positivement dans ce cas.

### *Ne regardez pas vers le bas*

En gardant la colonne vertébrale droite mais en regardant vers le bas, vous augmentez la possibilité de malentendus. Habituellement, baisser les yeux dénote de la tristesse ou une gêne extrême : cela montre en tout cas un désir de fuir la conversation. En outre, de nombreux recruteurs pensent que si un candidat baisse les yeux immédiatement après une question, c'est qu'il n'y

répond pas honnêtement. Il est vrai que cette attitude peut aussi indiquer une certaine timidité. Dans certaines professions, cela peut être gênant, surtout lorsqu'on a affaire au public, alors que dans d'autres, c'est très apprécié.

### *Ouvrez votre poitrine*

Il s'agit d'une position qui doit être bien réfléchie, car elle peut être ambiguë. Il s'agit probablement d'une caractéristique héritée ou copiée d'autres animaux : c'est un moyen courant pour différentes espèces d'intimider l'adversaire ou de paraître plus fort. Il peut également témoigner de l'intérêt et de l'attirance pour quelqu'un. Lors d'un entretien d'embauche, utilisée judicieusement, cette posture vous donnera probablement un air confiant et sûr de vous. Cependant, si elle est exagérée, elle peut être perçue comme un signe d'arrogance ou de supériorité présumée, et donc susciter un certain mépris chez l'autre.

### *Corrigez fréquemment votre posture*

Parfois, si nous sommes nerveux ou mal à l'aise dans certaines situations, nous essayons constamment de mieux nous asseoir sur notre chaise. Le stress nous rend extrêmement attentifs à tout stimulus. Dans ces cas-là, toute position semblera mauvaise et inconfortable. Cette gêne donnera une fausse idée à l'interlocuteur : elle le fera douter de votre intelligence émotionnelle et il percevra votre agitation. Essayez d'avoir l'air à l'aise même si vous ne l'êtes pas, sans aller jusqu'à ignorer une douleur qui vous gêne vraiment.

## 2.3 Les mains

Debout, nos mains et nos bras sont complètement libres de leurs mouvements. Ne sachant quoi en faire, nous les touchons souvent avec agitation. La meilleure façon de placer vos bras est de les tenir derrière vous, de redresser votre colonne vertébrale et de mettre vos mains derrière le dos. Cela améliore votre posture et vous donne un air plus confiant ! Cette position dénote également respect et révérence : dans l'armée, on apprend aux soldats à rester dans cette position devant leurs supérieurs.

### *Les mains sur les hanches*

Naturellement, si nous sommes en colère ou que nous nous en prenons à quelque chose ou quelqu'un, nous avons tendance à mettre nos mains sur les hanches et à diriger notre regard vers la personne ou l'objet qui nous a offensé. Cette posture est généralement connue sous le nom de posture du défi. Évitez de l'adopter si vous n'êtes pas obligé de le faire, au risque d'être mal compris. Évitez autant que possible les malentendus, ils ont une solution mais il vaut mieux mobiliser vos ressources et votre énergie dans des actions créatives plutôt que dans des opérations de récupération. Même en colère, gardez votre posture sous contrôle, c'est une question d'intelligence émotionnelle. Dans de nombreux entretiens, le candidat est volontairement soumis à des situations stressantes afin que le recruteur évalue sa capacité à contrôler ses impulsions. Notez qu'à ces occasions, la posture est l'une des principales caractéristiques observées.

### *Les bras croisés*

Croiser les bras est certainement le geste le plus courant en réponse à un stimulus externe. Si quelqu'un fait quelque chose qui nous agace vraiment, nous "tournons la tête" et croisons les bras pour dire "je suis en position de défense parce que j'attends une attaque". D'habitude, nous le faisons pour montrer ouvertement notre malaise, mais en réalité, ce geste est aussi un moyen de nous calmer. Il s'agit d'un simple automatisme, très probablement hérité de nos ancêtres, véritable reflet de notre inconscient.

### *Quelle est la posture idéale ?*

À ce stade, après avoir lu les différents types de postures à éviter, vous devez également savoir quelles sont les bonnes. Tout d'abord, il est très

important d'adopter une posture où vous êtes à l'aise. Inutile de vous entraîner pour le jour d'un entretien, d'un examen ou d'un rendez-vous Tinder, vos muscles et vos articulations peuvent ne pas supporter les postures souhaitées pendant une période plus ou moins longue. La tension sur vos muscles pour tenir cette posture idéale peut se traduire par des expressions évidentes d'inconfort sur votre visage. Il est donc idéal de travailler souvent et longtemps à l'avance vos muscles posturaux. Toutefois, une posture rigide avec de rares mouvements donne une forte impression de nervosité, ce qu'il vaut mieux éviter.

Vous devez également chercher à vous tenir droit pour ainsi montrer une confiance totale et une grande maîtrise de soi. La poitrine doit être ouverte, les épaules non pas fermées mais écartées, sans donner l'impression que vous vous protégez par votre posture. Pour entraîner ces muscles dorsaux posturaux, si vous n'avez pas de salle de sport à disposition, il vous suffit de vous procurer un élastique d'entraînement (on en trouve facilement sur Amazon) et de vous exercer pendant quelques minutes chaque jour, voire plusieurs fois par jour. Commencez par un élastique léger. Tenez l'élastique dans les deux mains avec une prise large, amenez-le à hauteur de poitrine devant vous et tendez les bras. Pliez légèrement les coudes, ne serrez pas trop vos bras. Ensuite, en poussant les mains vers les côtés, étirez l'élastique et amenez-le au niveau de la poitrine, jusque derrière la ligne des épaules. Essayez de maintenir une bonne symétrie des bras et des mains pendant ce mouvement : il peut donc être utile d'effectuer l'exercice devant un miroir.

Si vos mains ou vos jambes sont constamment en mouvement et agitées, essayez de placer vos mains sur vos cuisses pour en contrôler le mouvement. Cette position est neutre. À condition que cela soit confortable pour vous et que vous vous sentiez bien, vous pouvez aussi placer vos mains sur n'importe quelle surface, comme une chaise ou une table.

Vous devez désormais réaliser en quoi le contrôle de la posture est vraiment essentiel pour faire bonne impression à un moment important. Bien trop de gens font l'erreur de ne penser qu'à ce qu'il est important de dire dans les grandes occasions, et oublient, voire négligent, que le langage corporel doit être en phase, en harmonie, avec le message vocal.

Si vous affirmez être extrêmement communicatif mais que vous détournez le regard lorsque le recruteur vous pose une question, vous ne ferez que prouver que vous êtes distrait, donc le contraire de ce que vous avez déclaré précédemment, et vous risquez également de passer pour un menteur.

Rappelons simplement, en cette fin de chapitre, que si vous accordez la bonne attention à vos paroles et à vos gestes, vous ferez certainement bonne impression en toute occasion, qu'il s'agisse d'un entretien d'embauche ou d'un rendez-vous amoureux. Investir dans votre qualification professionnelle est certes un facteur très important, mais vous devez également soigner la façon dont vous vous présentez aux autres, ce qui se communique, entre autres, par le langage et la posture que vous adoptez.



### **3. Calibrez votre langage corporel**

Avez-vous déjà dû demander à quelqu'un de faire une photo de vous ou chercher dans une fête une personne qui vous plaise pour discuter ? Comment avez-vous choisi cette personne ?

Vous ne l'avez peut-être pas remarqué, mais vous avez probablement choisi quelqu'un qui avait l'air "ouvert" plutôt que "fermé" à ce moment-là. Quelque chose dans ses expressions, son apparence, sa posture ou la façon dont il parlait et interagissait avec les autres le rendait accessible plutôt que menaçant, hostile ou distant. Votre choix s'est donc porté sur lui.

La question que vous devez vous poser à ce stade, si ce n'est déjà fait, est très simple : comment être celui que l'on choisit ? Ou plutôt, comment obtenir le genre d'aura dont on a parlé plus haut ? Comment faire pour que les gens aient envie de rentrer en contact avec vous et sentent une connexion dès le début ?

Selon de nombreux experts en langage corporel, vous devriez principalement vous concentrer sur les parties spécifiques de votre corps qui influencent les autres et les amènent à vous voir comme quelqu'un de sociable et de charismatique. Ces parties du corps, si elles sont exposées, vous rendent plus vulnérable aux attaques et agressions extérieures. Par conséquent, lorsque vous êtes ouvert aux dangers potentiels, vous transmettez une impression de sécurité. Parallèlement, la partie la plus primitive du cerveau des gens vous lit comme étant accessible. Les personnes qui n'exposent pas ces parties de leur corps sont comme des maisons aux portes et fenêtres closes, verrouillées par mille serrures. Personne n'ose prendre le risque d'approcher un tel endroit pour demander ou offrir quelque chose.

Disons-le ainsi : si vous organisez un dîner pour les habitants de votre quartier, vous n'inviterez certainement pas le propriétaire de cette austère forteresse. Donc, si vous avez fermé des portes, vous devez maintenant apprendre à les ouvrir pour que les autres puissent vous choisir et vous inviter. Vous devez alors savoir que pour faire du langage corporel un outil important, vous devez transmettre trois choses fondamentales aux autres : ouverture, confiance et intérêt.

L'étalonnage est donc la capacité d'utiliser ses sens pour identifier l'état d'esprit d'une personne à un instant donné et il est important pour de nombreuses raisons. Pour étalonner, vous devez principalement utiliser votre vue, votre ouïe et parfois, mais plus rarement, votre toucher. En pratique, on utilise sa vue et son ouïe pour mieux comprendre son interlocuteur et prêter attention à tous les signaux de communication, langage verbal, paraverbal et non verbal.

Présentons brièvement ce qui est valable en théorie et en pratique à propos du langage corporel, mais dans le cas particulier d'un entretien. Dans cette situation, il est très utile de maintenir le contact visuel et d'adopter une expression souriante. Il vaut mieux éviter de mettre des barrières entre vous et votre interlocuteur en croisant les bras ou en mettant votre sac entre vos jambes. De même, ne touchez pas vos bagues, stylos, cheveux, etc., et ne montrez pas votre interlocuteur du doigt (un index pointé est un acte accusateur, il peut vous faire vous détester en une seconde). Il reste très important de hocher légèrement la tête pendant que l'autre personne parle car cela montre son attention. Toute l'attention qui vous reste doit être dirigée vers votre interlocuteur, pour capter les signaux non verbaux qu'il vous envoie et les transformer en points en votre faveur.

L'étalonnage c'est la capacité à détecter correctement l'état émotionnel d'une personne, et c'est l'une des compétences les plus importantes dans les relations humaines. Selon l'émotion d'une personne, la communication doit être adaptée. Il arrive souvent que les gens fassent un monologue indépendamment de ce que ressent l'autre. L'étalonnage définit l'opération que réalise une personne lorsqu'elle se trouve dans un état émotionnel particulier, sur la base de l'observation de son langage verbal et surtout non-verbal. Cette compétence est utilisée pour distinguer ces signaux émotionnels subtils dans les expressions du visage, le ton de la voix et les positions du corps afin d'identifier l'état émotionnel d'une personne dans une situation donnée. Par exemple, si une personne se souvient d'un événement effrayant, ses lèvres peuvent devenir plus fines, sa peau plus pâle et sa respiration plus courte et plus rapide.

Développer cette compétence vous permet d'amplifier l'efficacité de votre communication, de saisir les informations cachées chez votre interlocuteur,

de devenir un bon orateur qui ne lasse pas ses auditeurs, et enfin d'améliorer vos relations.

L'étalonnage étant l'art d'interpréter les réponses des gens en utilisant correctement et précisément vos sens, la première étape consiste à les entraîner à capter le plus d'informations possibles.

Voici un exercice simple à faire :

- Concentrez-vous sur un point précis du mur face à vous ou juste en dessous du niveau des yeux. Fixez ce point pendant quelques instants seulement, regardez-le distinctement, dans ses moindres détails.
- Élargissez progressivement votre vision. Remarquez comme elle a tendance à s'élargir et à inclure plus d'informations. Vous pouvez voir le sol, le plafond et les côtés de la pièce en même temps, sans avoir à vous concentrer sur un seul élément. Vous ne pouvez peut-être pas voir ce qui se trouve derrière vous, mais vous pouvez avoir une idée de ce qui pourrait s'y trouver.
- Concentrez-vous sur les sons. Imaginez maintenant que vos oreilles sont comme le sonar d'une chauve-souris et imaginez que votre ouïe s'élargit dans des cercles de plus en plus grands. Prenez conscience des bruits qui vous entourent : les gens qui parlent, une mouche qui vole, la circulation dehors.
- Concentrez-vous sur vos sensations. Imaginez qu'elles sont regroupées dans votre ventre. Imaginez que vous les projetez autour de vous dans la pièce comme une sphère rayonnante à partir du centre de votre ventre. Imaginez de toucher également les murs de la pièce et tout ce qui s'y trouve.

En faisant cet exercice quelques jours de suite, vous percevrez beaucoup plus d'informations sur les personnes qui vous entourent, sans même y penser consciemment.

Concluons maintenant ce chapitre en vous racontant l'intéressante histoire d'Arthur, un étudiant en psychologie. Pendant ses études, Arthur a également eu l'occasion d'interagir avec le célèbre Dr Milton H. Erickson. Un jour, ce professeur de psychologie annonça à sa classe qu'il y aurait un examen surprise. Le professeur demanda aux étudiants s'ils étaient prêts, et

seul Arthur déclara l'être. Arthur affirma même qu'il connaissait déjà les dix questions que le professeur poserait pendant l'examen. Le Dr Erickson, surpris, demanda à Arthur de justifier sa supposition.

C'est alors que l'étudiant dit au professeur que puisqu'il avait toujours donné des évaluations de dix questions, il était sûr que cette fois-ci ne serait pas une exception. Puis Arthur commença à réciter les questions, l'une après l'autre. Au fur et à mesure, le visage du professeur changeait de façon spectaculaire : ses yeux s'écarquillaient, sa peau passait de pâle à rouge, les muscles de ses mâchoires se tendaient, tout comme ses épaules et son cou. La respiration du professeur s'accélérait et se déplaçait vers le haut de sa poitrine, tandis que son rythme cardiaque augmentait. À la cinquième bonne réponse, le professeur pointa Arthur du doigt et lui cria : *"Tu as volé ma copie carbone de l'examen, maintenant allons voir le directeur, tu seras renvoyé !"*. Arthur ne broncha pas, prit son dossier et suivit le professeur jusque chez le directeur.

Le professeur raconta au directeur de l'école ce qui s'était passé qui avertit alors : « *Arthur, si tu ne peux pas prouver comment tu connais les questions de l'examen, tu seras renvoyé de la faculté* ». L'étudiant sortit calmement son manuel de psychologie. Ce livre était souligné de toutes les couleurs et de toutes les tailles. Partout, il y avait des notes, des remarques, des flèches et des explications. Arthur prit son manuel et le montra au directeur et au professeur, s'attardant sur certaines phrases du livre marquées d'un astérisque, d'autres de deux, d'autres de trois, d'autres de quatre, cinq, six, sept, et ainsi de suite... Mais à la fin, il n'y avait que dix phrases avec dix astérisques : c'étaient les questions de l'examen. Arthur dit que pendant le cours, il avait prêté attention au langage paraverbal et non verbal du professeur et, grâce à cette stratégie, il avait pu remarquer que certaines phrases étaient soulignées différemment des autres. Le professeur avait souligné ces phrases avec un langage paraverbal et non-verbal différents.

### *Inconvénients de la communication non verbale*

Il est difficile de comprendre les inconvénients de la communication non verbale, car une grande partie de votre langage corporel siège au niveau subconscient. Cela signifie que vos actions ne sont pas entièrement sous votre contrôle. Cependant, vous pouvez vous entraîner à utiliser un langage

corporel correct afin d'en être plus conscient lorsque vous montrez des signes de langage corporel inapproprié. Afin de toujours utiliser un bon langage corporel il faut être préparé et prêt à toute éventualité et à toute situation. De cette manière, vous pourrez faire face à n'importe quelle situation avec une plus grande confiance en vous et vous afficherez naturellement le langage corporel auquel vous souhaitez être associé.

### *Avantages de la communication non verbale*

Les avantages du langage corporel deviennent évidents lorsque vous dites vraiment ce que vous pensez et que vous pensez ce que vous dites. L'importance du langage corporel dans la communication n'est absolument pas à prendre à la légère. Si vous pouvez apprendre à décoder le langage corporel et les expressions du visage, vos capacités de communication n'en seront que bien décuplées.

Simple conseil, mais très important : continuez à vous entraîner jusqu'à vous sentir à l'aise avec votre corps et son langage unique. Entraînez-vous à reproduire en permanence les gestes du langage corporel qui correspondent et complètent votre message verbal. Certains se tiennent devant un miroir et s'entraînent. Par exemple, souvenez-vous de la scène légendaire de De Niro devant le miroir dans le film Taxi Driver de Martin Scorsese. C'est l'une des scènes les plus citées et imitées de tous les temps, et elle n'était même pas dans le scénario original. Mais le réalisateur italo-américain a su parfaitement lire le langage du corps de Robert De Niro et a laissé l'acteur libre de se déchaîner dans son interprétation. De Niro était tellement absorbé par son rôle qu'il avait réussi à créer un autre langage corporel, celui de Travis Bickle, le légendaire personnage principal. Il s'est posté devant un grand miroir, sans vraiment inventer quoi que ce soit, puisque c'est une méthode très pratiquée pour améliorer le jeu et la communication, comme vous l'avez vu jusqu'à présent. Cependant, selon de nombreux critiques, l'acteur a réussi dans ce cas à aller au-delà, en déplaçant les frontières manichéennes du cinéma, qui, à partir de ce moment, n'était plus seulement limité par le mal et le bien, ou le noir et le blanc.

Ce personnage solitaire, dans cette histoire extrême, tombé amoureux d'une belle femme, n'a pu faire mieux que de l'inviter dans un cinéma pornographique. Ce paria n'a pu choisir entre assassiner un politicien ou

sauver une jeune fille de la prostitution, il finit donc par devenir un héros. Le spectateur n'a toujours pas compris ce qui lui était passé par la tête pour arriver à une telle conclusion. La réponse, entre autres, réside dans la maîtrise du langage corporel de De Niro sur scène, qui nous fait adhérer à un personnage borderline.

Cette digression, ces parenthèses et ces anecdotes, pour incongrues qu'elles soient, ne servent qu'à mieux illustrer le propos, afin que vous puissiez mieux le comprendre et le mémoriser. L'imaginaire collectif a lui aussi cristallisé dans la légende les simples exercices comme parler devant un miroir, une activité de perfectionnement importante qui permet d'observer son langage corporel pendant que l'on parle. Ce que vous devez beaucoup pratiquer, c'est l'harmonisation de vos messages verbaux avec les messages non verbaux. Cela vous permettra de vous assurer que votre intention est toujours conforme à l'impression que les autres auront de votre langage non-verbal.

### 3.1 La première impression

Les signaux du langage corporel sont cruciaux. La communication non verbale est rapidement captée et tout aussi rapidement interprétée, surtout à un niveau inconscient. Vous n'aimez pas cette personne, mais vous ne savez pas pourquoi ? Est-ce épidermique ? Posez-vous la question : quels sont les signaux du langage corporel que vous avez relevés et qui ne vous ont pas plu ?

Il arrive que nous voyions une personne qui, sans même parler, nous plaît ou nous déplaît immédiatement, ou bien, lors d'une "première impression", nous remarquons que quelque chose cloche. La première impression, malheureusement ou heureusement, est celle qui compte, très souvent, vous n'aurez pas de seconde chance. Mais si vous savez comment impressionner en utilisant correctement le langage corporel, c'est votre atout. Il est vrai qu'il est toujours possible d'inverser la tendance négative d'une situation si on a provoqué un désastre (même colossal !), mais, comme toujours, il vaut nettement mieux ne pas prendre de risques et mettre son énergie dans des actions proactives et créatives plutôt que de réparer les dégâts.

La première impression ne consiste pas du tout à essayer d'être quelqu'un que vous n'êtes pas, mais plutôt à faire en sorte que votre langage verbal et votre langage corporel transmettent vos véritables sentiments, vos valeurs indiscutables et votre forte personnalité. Parfois, nous agissons d'une manière qui contredit ce que nous ressentons réellement et nous finissons ainsi par créer des barrières qui empêchent les autres de voir nos qualités.

Voici un fait intéressant concernant le temps qu'il faut pour faire une première impression : savez-vous combien de secondes il faut à votre cerveau pour comprendre si vous aimez quelqu'un ? Il ne faut que 150 millisecondes, soit 15 centièmes de seconde, pour cette première compréhension... presque un éclair ! C'est sûrement la raison pour laquelle nous parlons de "coup de foudre", non ? En effet, dans l'art de la séduction, c'est le langage corporel qui fait la différence ! Ainsi, si votre cerveau doit penser rationnellement, recherchez dans la communication non verbale de l'autre les signaux qui vous rassureront non seulement sur l'attirance sexuelle, mais aussi sur la sympathie, l'intelligence et la crédibilité. Pensez

aux premières impressions, au pouvoir d'un sourire et à toutes les autres armes que le langage corporel et la communication non verbale vous mettent à disposition.

Lors d'une expérience universitaire, on a montré à un groupe de personnes 20 secondes d'un entretien d'embauche. Les participants ont ensuite été invités à juger de la cordialité et de la confiance en soi des candidats dans le film. De manière assez surprenante, ils ont fini par être presque aussi concentrés et sincères dans leurs évaluations que les experts qui avaient reçu les candidats pendant 20 minutes. Le cerveau, grâce à un processus holistique d'estimation globale, est capable de faire une synthèse à partir de petits détails, tels que le ton de la voix, la montre au poignet, la façon de serrer la main ou la posture adoptée avec les épaules.

Améliorer votre première impression, c'est donc éliminer ces obstacles, augmenter les chances que vos nouvelles connaissances se connectent vraiment à vous et, ce faisant, leur communiquer qui vous êtes vraiment. Pour faire une bonne première impression, il faut s'assurer de montrer son vrai visage plutôt que d'intimider l'autre par un comportement lié à l'insécurité ou gardant en mémoire une mauvaise expérience. Ajoutons qu'il existe deux éléments clés pour créer une première impression positive : ce que vous dites (c'est-à-dire le langage purement verbal) et ce que vous faites (c'est-à-dire le langage corporel).

Les deux sont très importants mais en réalité, le langage corporel est beaucoup plus influent que ce que beaucoup pensent. Les indices non verbaux ont environ quatre fois plus d'impact sur l'interlocuteur que les mots au cours d'une conversation. Ainsi, votre façon de vous asseoir, de bouger, vos gestes ou votre posture sont autant d'outils précieux qui peuvent créer, améliorer ou gâcher votre première impression. Comme vous l'avez déjà appris, en matière de communication, les mots ne comptent que pour 7 %, les 93 % restants étant l'apanage du langage corporel.

Faire preuve de confiance et d'estime de soi peut également vous apporter de nombreux avantages : la plupart des gens sont attirés par les personnes confiantes qui s'acceptent quoi qu'il arrive et qui ne s'intéressent pas au jugement des autres (ou s'en moquent). Lorsque vous bougez constamment, en vous touchant le pied, en vous rongant les ongles, en vous touchant la



moustache ou en faisant craquer vos articulations, vous transmettez votre nervosité. Lorsque vous vous détendez, vous transmettez un sentiment de légèreté et de sécurité. Veillez donc à maintenir une bonne posture pour transmettre une saine impression de confiance.

Une posture raide, cependant, ne semble pas toujours être la meilleure position. Vous devez vous tenir droit tout en étant détendu. Répartissez donc votre poids de manière égale sur chaque pied, l'équilibre ainsi obtenu vous donne une apparence visuellement plus stable et définitivement plus attirante. Pour projeter un maximum de force et de confiance, les hommes doivent maintenir une certaine distance d'un pied à l'autre : prendre de l'espace indique le pouvoir et la domination de son territoire.

Lorsque vous parlez à quelqu'un, ne gardez pas vos pieds pointés vers l'extérieur ou déplacés vers l'arrière. Le même principe s'applique quand vous êtes assis : orientez vos pieds vers l'autre et essayez de les garder légèrement écartés. Lorsque vous êtes nerveux ou angoissé, vous risquez de trop les bouger ou de trop les rapprocher : essayez d'y prêter attention !

Faire des gestes (évidemment, sans exagérer) vous donne de l'assurance et vous rend plus sûr aux yeux des autres. Par ailleurs, les gestes qui exposent également vos mains vous donnent l'air plus confiant.

La reproduction des intérêts est généralement réciproque. Vous continuerez rarement à vous intéresser à quelqu'un au cours d'une conversation si vous ne sentez pas que cette personne s'intéresse réellement à vous. Si, en revanche, vous montrez de l'intérêt et de l'attention aux personnes que vous respectez, vous verrez qu'elles seront tout simplement plus disposées à vous rendre la pareille. Attention, toutefois : l'intérêt ne se manifeste pas seulement en posant beaucoup de questions ouvertes à une personne et en écoutant attentivement ce qu'elle dit, mais aussi par le type de langage corporel que vous montrez à ce moment-là. Par exemple, dans certains cas, vos comportements seront le prolongement de ce que vous avez déjà commencé à transmettre par des mots, mais ils peuvent prendre un niveau de signification supplémentaire dans le contexte de l'interaction.

Gardez le sourire : un sourire fréquent montre que vous appréciez la conversation et la compagnie de votre interlocuteur. En revanche, hocher la tête ne signifie pas que vous êtes d'accord avec tout ce qui est dit. En fait,

cela signifie juste que vous êtes à l'écoute. En revanche, pencher la tête et le buste montre que vous écoutez attentivement et que vous voulez être littéralement et métaphoriquement plus proche de votre interlocuteur. Vous n'avez pas besoin d'avoir l'air impatient de poursuivre la conversation en permanence : alternez vos mouvements et équilibrez l'inclinaison de votre buste et de votre tête en fonction du rythme de la conversation.

Lorsque vous parlez à quelqu'un, regardez-le : cela permet d'établir une connexion plus profonde et un contact visuel plus important. C'est particulièrement important si vous parlez à quelqu'un qui vous intéresse physiquement ou émotionnellement. Si vous êtes un homme et que vous parlez à un autre homme, essayez de percevoir et de vous adapter à son ouverture, et placez-vous sur le côté plutôt que face à lui : les hommes s'affrontent souvent. Vous souvenez-vous de ce que l'on a dit à propos de la poignée de main ? C'est parfaitement adapté, vous ne trouvez pas ?

Autre comportement susceptible d'indiquer le désintérêt : allonger les jambes. Ce geste donne l'impression que vous essayez de créer une barrière ou que vous voulez simplement repousser l'autre.

Lorsque vous touchez le bras ou l'épaule d'une autre personne pour renforcer une idée ou demander un avis, veillez à ne pas paraître trop envahissant, l'espace des autres doit être respecté tout comme ils doivent respecter le vôtre. Mais n'oubliez pas que le toucher crée une connexion instantanée généralement accompagnée de bons sentiments de réceptivité et d'intimité.

Le toucher est évidemment bénéfique dans les interactions potentiellement amoureuses. Sans cette étincelle, un rendez-vous peut ressembler à une réunion platonique entre simples connaissances. Les premiers contacts ou la main tendue pour aider l'autre à sortir de la voiture et les frôlements de genoux au cinéma, par exemple, créent de l'excitation et révèlent la possibilité d'une plus grande intimité et d'une relation plus profonde. Ce sont tous des signaux de base que vous devez apprendre à contrôler lors d'une première rencontre afin de garantir une bonne première impression.

Maintenant que vous savez ce que vous devez faire pour faire une bonne première impression, nous pouvons passer à l'examen des techniques à utiliser dans le domaine de la séduction ou du travail. Voici quelques

techniques de base faciles à utiliser si vous êtes un débutant, mais aussi utiles si vous avez déjà des connaissances dans le domaine.

### *Le sourire pré-réactif*

Vous savez pertinemment que le sourire est important dans la première impression et dans le langage corporel en général, mais il y a différentes façons de sourire. Il n'existe pas seulement un sourire réel et spontané et un sourire forcé et de convenance. Il y a aussi le timing du sourire. Si vous gardez un sourire "figé" et préparé, prêt à être offert à au premier qui passe, la première impression que vous donnerez est celle d'être la "potiche d'accueil" qui traite tout le monde de la même manière. Tôt ou tard, cela semblera un peu trop faux, et vous gaspillerez de l'énergie, ce qui toujours déconseillé.

Affichez plutôt un sourire dans les règles de l'art. Avant de sourire, regardez le visage de l'autre comme si vous vouliez l'étudier. Ce n'est qu'après cette analyse rapide (qui ne doit jamais prendre plus d'une seconde) que vous souriez, tout en continuant à regarder la personne dans les yeux. Vous aurez l'impression que votre sourire vient de l'émotion suscitée par l'autre, sauf qu'en vérité, c'est vous qui touchez l'autre, bien plus fortement.

### *Tout se passe facilement avec le regard*

Abordons maintenant la technique qui consiste à maintenir le contact entre vos yeux et ceux de la personne qui vous intéresse. Comme vous l'avez déjà appris, vous devez maintenir ce contact avec les yeux de votre interlocuteur 70 à 80 % du temps. Cependant, on sait moins que tout peut vraiment se passer facilement avec le regard : en pratique, vous devrez regarder votre interlocuteur même après qu'il a fini de parler, comme si votre regard restait attaché, lié par un fil ténu, et vous devrez cesser tout doucement. Détournez-le lentement jusqu'à ce qu'il se détache de manière naturelle.

En ralentissant les mouvements de vos yeux et de votre tête, vous gagnerez en autorité et en respect. Les mouvements lents et contrôlés sont typiques de ces leaders charismatiques et par lesquels tout le monde semble attiré comme un aimant. Essayez de regarder des interviews historiques ou des vidéos de personnes comme John F. Kennedy, Donald Trump ou Vladimir Poutine. Que le talent soit naturel ou créé par un conseiller en communication, toutes les personnes de ce "niveau" contrôlent les

mouvements de leur tête et de leurs yeux et ne sont jamais prises au dépourvu, elles ne réagissent pas de façon rapide et incontrôlée.

### *Le regard magnétique*

Toujours au sujet du contact visuel, vous pouvez utiliser une autre technique comme le contact visuel actif. Pour l'appliquer, essayez de compter le nombre de fois où votre interlocuteur cligne des yeux. Dans des expériences scientifiques sur le langage corporel, on a constaté que ceux qui essaient de compter les clignements d'yeux de leur interlocuteur sont plus intéressants et attentifs, et laissent donc une première impression plus profonde et positive.

### *Choisissez de qui vous voulez attirer l'attention*

En utilisant cette technique, votre langage corporel communiquera de manière directe mais subtile. Lorsque vous vous trouvez dans un groupe et que vous voulez faire une bonne première impression sur l'un de ses membres, concentrez-vous sur cette personne. Si, par exemple, même si celui qui parle n'est pas celui qui vous intéresse, concentrez-vous sur ce dernier. Cela signifie que vous allez essayer de regarder plus la personne que vous voulez toucher que celle qui parle. Ce que vous devez communiquer avec votre regard reste "c'est vous qui m'intéressez, pas celui qui parle".

### *Cher ami, je pense à vous*

Cette technique suppose que vous puissiez imaginer que celui que vous rencontrez est un ami proche, quelqu'un avec qui vous avez passé de bons moments et que vous n'avez pas vu depuis longtemps. Vous vous placez ainsi dans un état de plaisir particulier dans la relation sociale que vous entretenez, votre corps est positivement prédisposé. Cela se manifestera par un visage plus serein et détendu et toute votre posture en sera positivement impactée. Ce phénomène inconscient affectera très favorablement les autres personnes. Les autres ne sont pas tant conditionnés par le fait que vous les connaissiez déjà que par votre comportement dans cette situation précise. En effet, si votre comportement rappelle celui d'une personne très amicale, c'est ce que vous obtiendrez avec votre première impression.

### *Le corps du joueur de poker*

Il faut savoir que l'expression "poker face" est utilisée pour définir le visage totalement inexpressif de quelqu'un qui ne veut rien laisser paraître... comme un joueur de poker. Rappelez-vous cette règle fondamentale : lorsque c'est vous qui parlez et que vos propos sont très importants, ignorez que votre nez ou votre oreille vous démangent, ignorez l'envie de bouger les pieds ou de vous gratter le bras. Ne vous étirez pas et ne vous tortillez pas, la force et l'efficacité de vos propos en pâtiront. Le langage corporel est d'une honnêteté impitoyable et beaucoup de ces mouvements vous trahissent inconsciemment si vous craignez que vos paroles soient maladroites.

## **4. Apprendre à "lire" les autres**

Ne négligez pas le plus important de tous les détails : une interaction avec un autre individu est et doit rester à double sens, jamais à sens unique. Pendant cette interaction verbale, vous devez toujours prêter attention au langage corporel de votre interlocuteur et le lire. Si vous parlez et que l'autre croise les bras, c'est qu'il n'est pas d'accord avec vous. Il est important de le noter parce que dès ce moment-là, tout ce que vous direz pourra ne pas être entendu. Il ne faut donc pas se laisser abuser, même si la personne vous affirme le contraire.

Le langage corporel fournit une quantité importante d'informations sur ce que les autres personnes pensent réellement, si vous savez quels signaux rechercher. Tout le monde aimerait lire dans les pensées des gens dans certaines situations.

En effet, vous pouvez déjà identifier plus d'indices de langage corporel que vous ne pensez. Comme nous l'avons déjà vu, des recherches menées par l'Université de Californie à Los Angeles (UCLA) ont montré que seulement 7 % du sens d'un message passe par les mots. Pour le reste, 38 % viennent du ton de la voix et 55 % du langage corporel. Apprendre à connaître et à interpréter ces 55 % peut vous donner un avantage sur les autres.

Lorsque vous travaillez beaucoup et que vous faites tout pour atteindre vos objectifs, ces connaissances accéléreront votre réussite. Les plus hautes performances sont typiques des personnes qui ont une haute intelligence émotionnelle (90 % des personnes les plus performantes, pour être exact). Ces personnes connaissent le potentiel du langage corporel sur la communication et le contrôlent en permanence. La prochaine fois que vous assisterez à une réunion (ou même à un rendez-vous, ou que vous jouerez avec vos enfants), remarquez les signes dont nous allons parler ci-dessous. Tout se joue dans la perception du décalage entre ce qu'une personne dit et ce que son langage corporel exprime.

## **4.1 Les mains, les pieds et les bras**

Les jambes et les bras croisés indiquent une résistance à vos idées. Ce sont des barrières physiques qui suggèrent que l'autre n'est pas ouvert à ce que vous dites. Même s'il est souriant et engagé dans une conversation agréable, son langage corporel nous dit ce qu'il pense réellement.

En termes psychologiques, les jambes et les bras croisés indiquent qu'une personne est mentalement, émotionnellement et physiquement bloquée par ce qui se trouve devant elle. C'est involontaire et c'est pourquoi ce signe est un important révélateur.

Autre erreur courante, les gens qui ne savent pas utiliser leurs mains correctement pendant les conversations ou les présentations. Cacher ses mains, les tenir trop fermement ou les bouger trop vite révèle votre nervosité et peut faire penser à votre auditoire que vous êtes le premier à ne pas croire ce que vous dites. Garder les mains dans les poches est également un geste qui indique que vous avez peur, que vous ne savez pas où aller ou que vous n'êtes pas réellement intéressé par ce que vous faites. Essayez plutôt de tenir vos bras ouverts devant vous. Utilisez vos mains pour expliquer votre point de vue par de petits mouvements calculés, en faisant des gestes au niveau de votre ventre.

Lors d'une présentation, les jambes sont les plus difficiles à contrôler, si vous êtes nerveux ou concentré pour transmettre vos idées et une bonne image de vous-même. Si debout, vous bougez constamment vos jambes, vous indiquez que vous êtes mal à l'aise et très agité, ce qui n'a rien de positif : l'auditoire veut sentir que vos ressources lui sont totalement consacrées pendant un événement ou une présentation. Essayez donc de faire des mouvements contrôlés devant le public. Si vous bougez pendant une conversation ou une présentation, donnez l'impression que ces mouvements sont habituels, que vous maîtrisez le sujet et que vous êtes un expert.

Inversement, bouger ses mains pendant la présentation donne de la force à chaque mot. Chaque fois que vous voulez souligner un point important, faites-le par des gestes de la main. L'auditoire se souviendra mieux de

l'information si vous l'ancrez dans son esprit par un geste spécifique de la main.



## 4.2 Le visage et la tête

Les yeux mentent. Beaucoup d'entre nous ont probablement grandi en s'entendant dire "Regarde-moi dans les yeux quand tu parles !". Nos parents partaient du principe qu'il est difficile de soutenir le regard de quelqu'un quand on lui ment... et ils avaient raison, du moins dans une certaine mesure. Mais les gens veulent souvent garder le contact visuel justement pour dissimuler des faits et des mensonges. Le problème, c'est que la plupart d'entre eux exagèrent et fixent l'autre au point de le rendre suspicieux.

En moyenne, les latins maintiennent un contact visuel entre sept et dix secondes, et certainement plus longtemps en écoutant qu'en parlant. Si vous parlez à quelqu'un dont le regard vous met mal à l'aise, surtout si cette personne est très raide et ne vous connaît pas, vous pouvez légitimement penser qu'elle vous ment ou au moins que ses intentions ne sont pas claires.

Les sourcils relevés indiquent un malaise. Trois émotions principales poussent les gens à relever les sourcils : la surprise, l'inquiétude et la peur. Essayez de hausser les sourcils lors d'une conversation informelle avec un ami. Ce n'est pas évident, n'est-ce pas ? Si celui qui vous parle hausse les sourcils et que le sujet ne devrait logiquement pas susciter la surprise, l'inquiétude ou la peur, c'est que quelque chose d'autre sous-tend ses propos.

Secouer la tête indique une recherche anxieuse de l'approbation. Si vous dites quelque chose à quelqu'un et qu'il secoue excessivement la tête, c'est qu'il s'inquiète de ce que vous pensez de lui ou de sa capacité à suivre des instructions.

Une mâchoire serrée témoigne du stress. Serrer les dents, hausser les épaules ou froncer les sourcils en sont autant de signes. Indépendamment des mots, ce sont des signes de malaise important. Il se peut que la conversation rende votre interlocuteur anxieux, ou que la personne ait l'esprit ailleurs et ne se concentre pas sur ce qui cause son stress.

Les sourires sincères sont accompagnés par des yeux presque clos. Lorsqu'il s'agit de sourire, la bouche peut mentir, mais les yeux sont toujours sincères. Les véritables sourires incluent les yeux, fripent la peau et créent des "pattes d'oie" typiques autour des yeux.

Les gens peuvent sourire pour cacher ce qu'ils pensent et ressentent. La prochaine fois que vous voudrez savoir si le sourire d'une personne est authentique, cherchez les rides au coin de ses yeux, sans elles, ce sourire peut cacher quelque chose.

### 4.3 Le corps et sa posture

Si une personne imite votre langage corporel, prenez-le comme un bon signe. Lors d'une réunion, avez-vous déjà remarqué qu'à chaque fois que vous croisez ou décroisez vos jambes, une autre personne le fait aussi ? Ou peut-être que les gens ont penché la tête comme vous quand vous avez parlé ?

C'est un bon signe. Le "miroir" du langage corporel se fait inconsciemment lorsque nous sentons une connexion avec l'autre. C'est un signe que la conversation se déroule bien et que l'autre est réceptif à votre message.

Ces informations peuvent être particulièrement utiles lors de négociations car elles montrent ce que l'autre pense réellement de la réunion.

La posture révèle le véritable état d'esprit de la personne. Il vous est sans doute arrivé de voir quelqu'un entrer dans une pièce et savoir immédiatement que c'est lui qui donne les ordres. Cela a beaucoup à voir avec le langage corporel et comprend souvent une posture droite, des gestes de la main vers le bas et une attitude généralement ouverte et expansive.

Le cerveau est programmé pour associer le pouvoir à la quantité d'espace que les gens occupent. Se tenir debout, les épaules en arrière est une position de pouvoir et semble augmenter la quantité d'espace à "remplir".

Se pencher, en revanche, implique de "réduire" sa posture : on a l'air d'occuper moins d'espace et on dégage moins de force. Une bonne posture amène les autres à vous respecter, même si vous n'êtes pas un leader.

## 4.4 La respiration

Il existe plusieurs façons de lire le langage corporel d'une personne. On peut remarquer les expressions des yeux du visage, le sourire et les mouvements des jambes et des bras. Mais la respiration est aussi lourde de sens.

Respiration et émotions sont étroitement liées. Les sentiments peuvent être lus à travers la respiration et si les émotions changent, le schéma respiratoire en est affecté. Essayez de comprendre le sens du schéma respiratoire chez votre prétendant, ami, collègue ou compagnon de travail. Cela peut non seulement décrire exactement ce que la personne ressent, mais aussi vous renseigner sur la situation en général.

La respiration profonde peut signaler la peur, la colère, l'excitation et l'amour ou l'attraction. C'est l'un des modes de respiration les plus évidents pour lire le langage corporel d'une personne. Si quelqu'un retient soudain sa respiration dans une situation difficile, il envoie un message de peur. Lorsqu'il prend une profonde inspiration pour exprimer son émotion par un cri, cela peut aussi traduire la colère. La respiration profonde est notable chez quelqu'un de choqué, surpris ou excité. S'il prend soudain une grande inspiration et la retient avec une lueur dans les yeux, c'est qu'il est surpris ou excité. La respiration profonde, pour ceux qui sont attirés par le sexe opposé, sert à faire bonne impression. Un homme prend une grande inspiration pour élargir le haut de son corps, rentrer le ventre et ainsi impressionner une femme.

Une respiration rapide et intense peut être le témoin de fatigue et de peur. Regardez quelqu'un qui vient de poursuivre un cambrioleur, il respire rapidement. En effet, le cœur bat plus vite et les poumons ont besoin de plus d'oxygène, c'est pourquoi on a l'impression de reprendre son souffle. Comme dans le cas d'une personne qui tente d'échapper à quelque chose d'effrayant, sa respiration est très rapide et lourde.

Le soupir peut signaler le soulagement, le désespoir ou la tristesse. Un soupir est une longue et profonde inspiration audible. On peut soupirer de soulagement, comme après une longue lutte, comme une reconnaissance que le combat soit enfin terminé. Un soupir peut également traduire

tristesse ou désespoir, comme celui d'un homme qui attend en vain la personne qui devait venir à leur rendez-vous.

Si, en revanche, vous avez du mal à respirer profondément, ou si vous constatez cet état chez votre interlocuteur, c'est un signal important. Lorsque nous sommes nerveux, inquiets ou stressés, notre malaise se manifeste par la contraction des muscles du bas-ventre qui nous empêche de respirer de manière naturelle et détendue. En conséquence, dans cet état-là, nous ne fonctionnons pas à notre plein potentiel : nous ne réfléchissons pas comme nous le devrions, nous sommes frustrés et irritables, nous ne sommes ni attentifs ni concentrés. Il est donc important de détendre cette partie du corps afin de faire une bonne première impression, ou de mettre votre interlocuteur à l'aise en s'arrêtant un moment et en le laissant respirer avant de poursuivre l'interaction.

## 5. Les mensonges et les signes du corps

Vous vous êtes déjà sûrement demandé, en regardant votre conjoint, s'il ment ou dit la vérité. Si la confiance et la loyauté sont importants dans une relation saine, certaines attitudes dans le couple peuvent indiquer que la personne n'est pas honnête et sincère. Pour découvrir la vérité, certains signes de la vie quotidienne peuvent y aider.

Bien que mal connu, le langage corporel peut aider à reconnaître un mensonge. Selon les neuropsychologues et les experts en comportement humain, tout ce qui se dit ne passe pas par les mots. Les gestes, les expressions et les positions du corps ont beaucoup plus à révéler que de "simples" mots.

Il est essentiel de comprendre les mouvements des bras, des mains, des yeux, des pieds et même des sourcils de l'autre personne pour savoir ce qu'elle veut vraiment communiquer et quels mensonges elle raconte. "Cette perception est importante pour le développement personnel, mais aussi pour les relations avec les autres, où une grande partie de ce qui se passe n'est pas dit, mais ressenti", précisent les professionnels.

Plusieurs détails qui émanent du corps passent inaperçus pour les personnes ne sachant pas les décoder correctement. Lorsqu'une personne ne dit pas la vérité, elle se couvre généralement la bouche, ou se touche les lèvres, ou le menton, voire met des objets devant la bouche.

Autre signe qui mérite l'attention et qui indique un langage corporel négatif : l'autre personne presse ses lèvres. Cela montre qu'il/elle veut éviter de dire ce qu'il/elle pense vraiment ou qu'il/elle ne veut pas répondre aux questions. C'est comme retenir les mots dans sa bouche. Cela vaut donc la peine de vérifier ce signe.

Une autre astuce pour savoir si une personne ment consiste à observer non seulement les gestes du corps mais aussi le regard dans une conversation. En effet, lorsque l'autre personne baisse les yeux, elle dit "non" avec son corps ou montre qu'elle a honte de la relation ou de la rencontre qui a lieu à ce moment-là.

Quand on pose sa main droite sur l'épaule gauche de l'autre pendant la conversation, on fait un mouvement qui indique qu'on ne veut rien avoir à faire avec lui et ne ressent rien pour lui. Si les mains effectuent des mouvements raides, tendus et répétitifs sur les bras ou les jambes, c'est un autre signe que quelque chose ne va pas.

Autre signal corporel caractéristique du mensonge : se gratter ou toucher son nez de façon répétée. Cela témoigne de votre angoisse, ou de votre mensonge. La tension ainsi provoquée entraîne une augmentation de la pression sanguine dans le nez. Les cellules libèrent alors de l'histamine ce qui provoque des démangeaisons, c'est pourquoi la personne touche son nez.

Lorsqu'une personne cache quelque chose, elle rentre souvent la tête dans les épaules en évoquant le problème. Par ailleurs, les bras croisés sont un signe clair que la personne est sur la défensive, et qu'elle a besoin de se protéger d'une éventuelle situation désagréable comme la découverte de son mensonge ou de son infidélité.

Une façon inhabituelle de se déplacer fournit également certaines informations : un mouvement rapide indique que l'on ressent un malaise ou des angoisses face à la situation qui se présente. De même, effectuer une action très lentement peut être une façon d'essayer de dissimuler quelque chose.

Les mensonges peuvent également être découverts par d'autres facteurs que les gestes et les expressions. Il convient également de prêter attention au ton de la voix. En effet, si on ment, le ton change souvent, car le muscle de la corde vocale se raidit sous la pression.

Le regard est également important. En mentant, une personne aura du mal à maintenir le contact visuel avec l'autre. De même, lorsqu'on vous pose une question, regarder vers la gauche signifie que l'on cherche une réponse. Regarder vers la droite, en revanche, signifie dans la plupart des cas que l'on essaie de se rappeler une information.

Selon les experts, de nombreux détails révélés par le corps passent inaperçus par ceux qui ne savent pas les lire correctement. En comprenant mieux le langage corporel, les gens améliorent leur perception de leurs

propres émotions et parviennent à reconnaître dans les petits gestes ce que les autres veulent vraiment communiquer.

Les sept principales émotions peuvent également être facilement identifiées par des signaux corporels (colère, peur, surprise, joie, tristesse, dégoût et mépris). Apprendre à percevoir les signes des émotions avant même que la personne ne soit consciente du sentiment est une aide précieuse dans la vie avec les autres, tant sur le plan personnel et relationnel que sur le lieu de travail.



## 5.1 Identifier un mensonge

"Lorsqu'il s'agit de reconnaître un mensonge, la voix est un bon indicateur. Les hésitations et les pauses indiquent un mensonge. D'autre part, les mots qui sortent discrètement sont probablement vrais. Mais si une personne met du temps à les assembler, alors c'est un mensonge."

David Alssema, expert en langage corporel

Quiconque se vantant d'être une personne parfaitement honnête devrait connaître plusieurs études récentes sur le sujet du mensonge : il semble que personne, absolument personne, ne soit à l'abri du mensonge. Les hommes et les femmes mentent en moyenne au moins sept fois par jour. Bien entendu, ce nombre inclut également les "pieux mensonges", c'est-à-dire ceux qu'on dit pour le bien, qui ne « lèsent » personne et visent à préserver la relation. Par exemple, prenons un de ces mensonges classiques comme : "Cette robe te va très bien". Même s'il n'est absolument pas vrai, ce petit mensonge a surtout pour but de ne pas faire émerger une vérité brutale et peut-être inutile, et de maintenir ainsi une relation positive entre les parties.

Comme vous l'aurez observé au cours de votre vie, tous les êtres humains possèdent la capacité de mentir. Et beaucoup le font : de nombreuses études ont suggéré qu'en moyenne, les Occidentaux disent un ou deux mensonges par jour. Heureusement, les experts affirment qu'il existe des moyens de détecter les signes de mensonge. Mais pour les reconnaître, dit Traci Brown, experte en langage corporel et auteur de "How to Detect Lies, Fraud and Identity Theft : Field Guide", vous devez d'abord comprendre comment une personne agit honnêtement. Par exemple, observez la façon dont une personne répond à une question banale comme "D'où venez-vous ?". Vers où vont ses yeux ? Comment est sa voix ?

Une fois cette base établie, recherchez les changements de comportement dans quatre catégories différentes : les mouvements du corps, les expressions du visage, le ton de la voix et le contenu du discours. C'est ce que dit le Dr Lillian Glass, auteur de The Body Language of Liars. "Ce sont les codes de la communication", dit-elle. Toutefois, les signes ne sont pas

infaillibles : si quelqu'un est mal à l'aise, il peut s'agiter ; si quelqu'un est nerveux, sa voix peut changer, tout naturellement.

Dans des contextes professionnels particuliers, ainsi que dans certaines situations privées, il peut être important de savoir reconnaître un mensonge pour éviter des conséquences désagréables. Mentir peut sembler plus ou moins facile, la difficulté peut changer selon l'expérience et la personnalité du menteur ; mais il existe des conditions particulières qui peuvent amener une personne qui ment à se trahir elle-même en révélant son mensonge.

La première condition se produit lorsque le menteur sait que l'autre est formé ou expérimenté dans la détection des mensonges ; cette prise de conscience peut effrayer le menteur, l'inciter à renforcer sa défense et à montrer des signes de tension plus importants.

Le menteur peut ne pas être habitué à mentir. Cette condition particulière se produit aussi lorsque la personne est consciente d'être un mauvais menteur : le menteur verra le mensonge comme une tâche difficile à accomplir, il sera nerveux face à la situation.

La personne qui ment a la réputation d'être un menteur : cette condition est l'inverse de la précédente, ce qui peut être un problème lorsqu'on essaie de tromper les autres. Savoir que l'autre a un a priori défavorable sur le récit complique le développement du mensonge. Le menteur devra faire beaucoup d'efforts et divers signes de tension et de mensonge seront susceptibles d'apparaître.

Lorsque les enjeux sont élevés, la tension augmente, tout comme le stress palpable à une table de jeu. Des enjeux élevés peuvent inciter le menteur à commettre des faux pas : même les plus expérimentés peuvent perdre leur sang-froid et montrer des signes de mensonge.

Si la sanction pour avoir menti est lourde dans une certaine situation, la tension de celui qui ment peut s'élever et même les plus habiles ont du mal à raconter leur fausse histoire tout en gardant le contrôle de leurs mots et de leurs signaux corporels. Lorsque vous connaissez bien une personne, vous connaissez son regard si elle essaie de se souvenir de quelque chose et son regard si elle ment. Si elle dit la vérité, vous le saurez immédiatement, car elle n'hésitera pas et aura un certain regard. Si elle ment, vous le saurez car elle hésitera et regardera ailleurs.

Malheureusement, les recherches montrent que les gens ne sont pas particulièrement doués pour détecter les mensonges : il semble que seulement 49 à 53 % des personnes en moyenne détectent un mensonge, soit un peu plus de la moitié du temps. Pourquoi ? Réfléchissons-y un instant. Nous sommes tous influencés dans notre appréciation par notre relation avec la personne qui nous ment et nous refusons de croire que c'est cette personne qui nous ment. Comme vous pouvez le comprendre, cela arrive surtout avec ceux que nous connaissons le mieux.

Avec un peu d'entraînement, les êtres humains peuvent détecter si on leur ment. Si vous faites confiance à votre instinct, vous pouvez facilement repérer les mensonges les plus évidents. Mais l'instinct ne suffit pas toujours et vous ne vous y fiez pas toujours, surtout s'il vous dit que votre conjoint vous trompe. C'est là que toutes ces techniques entrent en jeu : poser des questions, observer le langage corporel, prêter attention à la façon dont l'autre parle et aux pauses qu'il fait. Il faut être prudent, chaque détail est potentiellement un signal.

Il existe actuellement un débat animé au sein de la communauté de santé (notamment dans le domaine de la santé mentale) sur les signaux du langage corporel permettant d'indiquer avec une bonne précision qu'une personne ment. Les perceptions peuvent gêner notre interprétation correcte des signes. Il peut donc être très difficile de bien "lire" quelqu'un à travers son langage corporel, car il peut être tendu ou mal à l'aise pour différentes raisons. Cependant, il existe des signes que les experts en langage corporel suggèrent de surveiller.

### *Les signes du corps*

Les mains : les menteurs ont tendance à faire des gestes de la main après avoir dit quelque chose de faux. L'esprit fait trop de choses, notamment inventer une histoire, évaluer sa crédibilité et ajouter des détails en conséquence. Ainsi, les gestes courants avant ou pendant une phrase se produisent plutôt *après* celle-ci.

Une étude menée en 2015 par l'Université du Michigan a examiné 120 vidéos d'affaires judiciaires à haut risque afin de comprendre comment les gens se comportent lorsqu'ils mentent et lorsqu'ils sont sincères. L'étude a révélé que les personnes qui mentent sont plus susceptibles de bouger les

deux mains que celles qui disent la vérité : 40 % des cas lorsqu'elles mentent contre 25 % des cas lorsqu'elles disent la vérité.

Lorsque les gens sont malhonnêtes, ils ont également tendance à cacher leurs paumes de main, explique Traci Brown, qui donne régulièrement des conférences dans les institutions financières pour aider les employés à détecter et à prévenir la dissimulation. C'est un signal inconscient qui indique qu'ils retiennent des informations et des émotions. Se gratter et s'agiter, balancer son corps d'avant en arrière, pencher sa tête sur le côté ou jouer avec ses pieds peuvent être d'autres signes de tromperie.

Les fluctuations du système nerveux autonome, régulateur des fonctions corporelles, peuvent également avoir un effet sur le langage du corps. Si les gens sont nerveux, ces fluctuations du système nerveux peuvent provoquer des démangeaisons ou des picotements, et donc une plus grande agitation. Les gens ont tendance à adopter des comportements particuliers, comme jouer avec leurs cheveux, lorsqu'ils sont malhonnêtes. En outre, le langage corporel des menteurs est très souvent contradictoire en soi. Par exemple, si quelqu'un vous dit "J'ai dormi dehors à cause du travail", il peut aussi faire un léger "non" de la tête. Dans ce cas, la communication non verbale du menteur montre que son corps ne confirme pas ce qu'il dit avec la voix.

### *Les signes du visage*

Les yeux : une personne qui ment peut fixer ou détourner le regard à un moment crucial. Un signe possible de mensonge est de bouger les yeux pour penser à ce qu'on va dire ensuite.

Les menteurs sont plus susceptibles de garder le regard fixe que ceux qui disent la vérité : 70 % des vidéos de menteurs les montrent en train de regarder droit dans les yeux ceux à qui ils mentent. Cette question fait toutefois encore l'objet d'un débat.

La bouche : les menteurs ont tendance à se mordre les lèvres lorsqu'on leur pose des questions gênantes. Se mordre les lèvres peut également vouloir dire qu'on ne veut pas engager la conversation. C'est un réflexe instinctif qui montre que l'on ne veut pas parler.

La transpiration ou la sécheresse : les changements dans le système nerveux autonome peuvent faire transpirer les menteurs dans la zone T du visage

(lèvre supérieure, front, menton et autour de la bouche) ou leur faire avoir la bouche et les yeux secs. Le menteur peut trop cligner des yeux ou les fermer à moitié, trop se lécher ou se mordiller les lèvres ou même trop déglutir.

### *Le ton de la voix*

Une voix aiguë : lorsqu'une personne est nerveuse, les muscles des cordes vocales peuvent se raidir (réponse instinctive au stress), ce qui donne une voix aiguë. On peut également y remarquer un chevrottement. Se racler la gorge pour parer l'inconfort des muscles tendus, peut parfois signaler la malhonnêteté.

Un changement soudain de volume : les menteurs ont tendance à parfois hausser le ton parce qu'ils sont sur la défensive à cause de leur mensonge.

### *Le contenu du discours*

Des expressions telles que "pour être honnête", "honnêtement" ou "voilà la vérité" peuvent indiquer qu'on essaie un peu trop de vous convaincre de l'authenticité. Autre exemple, les phrases pleines d'expressions telles que "c'est-à-dire", "du genre" et "mmm" : des recherches menées à l'université du Michigan ont montré que le fait d'entre couper fréquemment un discours de ces mots est un indicateur courant de tromperie. Les gens ont tendance à davantage utiliser ces mots lorsqu'ils essaient de gagner du temps pour trouver ce qu'ils vont dire ensuite.

Enfin, considérez que les menteurs n'aiment pas le contact direct et physique : en effet, ils essaient toujours de garder leurs distances pour ne pas risquer de se trahir.

Concluons ce chapitre par une petite recommandation : faites attention à ne pas vous laisser emporter par une folie inquisitrice. Le langage corporel, la communication non verbale, les micro-expressions sont des sujets fascinants et intéressants, mais ils ne sont certainement pas un jeu. Vous finiriez par gâcher des relations amoureuses ou de véritables amitiés en surestimant un signe du langage corporel qui, pris isolément, n'indique aucun type de mensonge. Si vous souhaitez apprendre à mentir efficacement et savoir comment utiliser le langage corporel pour mentir comme un menteur expérimenté, c'est un autre sujet.



## **6. La pensée et sa traduction en gestes, tics et micro-expressions**

L'étude du comportement humain en psychologie est une tâche complexe : ses techniques de compréhension sont conçues pour analyser toutes les formes de l'expression humaine. Cependant, aucune technique n'est suffisante en soi pour couvrir la complexité de la communication.

Comme vu plus haut, la communication verbale ne constitue que 7 % de la communication humaine, et en fait 93 % de la communication se fait par des canaux non verbaux : le ton, l'intensité de la voix, la posture, les micro-expressions, la démarche, etc.

Les conclusions de plus de 40 ans de recherche montrent que les interprétations du comportement non verbal sont plus objectives et aident les psychologues comme les "profanes" à améliorer leur capacité à se comprendre. Les applications de la connaissance des expressions du visage, par exemple, se sont révélées utiles, du domaine clinique à celui des affaires.

Une grande partie des connaissances sur le sujet provient des travaux de Paul Ekman, élu l'un des 100 psychologues les plus importants du XXe siècle par l'American Psychological Association (APA) et qui est considéré comme le principal spécialiste des expressions du visage.

## 6.1 Expressions du visage vs émotions

Une des façons de comprendre le comportement humain est d'interpréter le langage corporel associé à la communication verbale, et plus particulièrement les expressions du visage humain.

Le visage humain n'est pas un espace arbitraire, il possède des propriétés particulières et une symétrie propre qui lui permettent de transmettre des messages et de l'affection, d'avoir des échanges relationnels, d'émettre des signaux et bien plus encore. Paul Ekman, influencé par les travaux de Charles Darwin, a mis en évidence la relation entre le comportement du visage humain et les émotions. Darwin a émis l'hypothèse (confirmée près d'un siècle plus tard par les recherches d'Ekman) que les émotions humaines ont des expressions du visage universelles qui sont non seulement interculturelles, mais également partagées avec d'autres espèces animales.

Des études interculturelles menées par Ekman et son équipe ont évalué la reconnaissance et le jugement des émotions à partir d'expressions du visage, prouvant ainsi l'universalité des sept émotions de base : la colère, la peur, la tristesse, le chagrin, le mépris, la surprise et la joie.

Les découvertes sur le visage donnent un large éventail de possibilités pour l'étude du comportement humain, ouvrant le champ à l'exploration et à la compréhension des significations émotionnelles du visage. La plupart des auteurs s'accordent à dire que l'émotion est une *tendance à l'action motivée par un événement extérieur* (par exemple, une menace) ou un *état de sentiment* (par exemple, la terreur) *accompagné d'une réponse psychologique possible* (par exemple, la peur). Elles nous sont utiles car directement liés à notre survie, comme l'a suggéré Darwin.

Les émotions universelles du visage sont probablement innées au sens de l'évolution, contrairement aux gestes qui font partie du langage corporel et qui sont déterminés par la culture. Cependant, il est clair que chaque culture a une influence sur la façon dont les gens expriment et gèrent leurs émotions (par exemple, les étudiants japonais montrent une plus grande inhibition dans l'expression de certaines émotions en présence d'une figure d'autorité, contrairement aux étudiants américains).



La preuve de l'universalité de l'expression des émotions sur le visage a ouvert un nouveau champ de possibilités pour la recherche sur le comportement non verbal, mais a posé des défis méthodologiques pour son étude. En ce sens, Ekman et Friesen ont construit le premier outil permettant l'analyse et la description des mouvements objectifs des muscles faciaux humains.

Le Facial Action Coding System (FACS) permet de mesurer toute expression ou comportement visible du visage, et non seulement les actions qui peuvent vraisemblablement être liées à une émotion. L'outil distingue 44 unités d'action : ce sont des unités minimales anatomiquement séparées liées aux mouvements du visage. Tous les mouvements du visage peuvent être décrits en termes d'action unitaire particulière qui, seule ou combinée à d'autres unités, produit l'expression.

Deux découvertes importantes ont été faites grâce à FACS : la première, qui contribue à l'interprétation du comportement du visage et à la détection des dissimulations et des mensonges, est que certains muscles du visage ne peuvent être manipulés volontairement et sont impliqués dans l'expression naturelle et spontanée de certaines émotions. Cela constitue en soi un outil pour évaluer la "spontanéité" d'une expression du visage en analysant le temps de réaction, la durée et les muscles impliqués dans l'expression. Sans ignorer d'autres facteurs expliquant les changements de comportement du visage, cela peut fournir des indices pour leur interprétation.

Le deuxième constat est que mimer avec le visage l'expression d'une émotion active un processus physiologique correspondant à cette même émotion. La validation de cette hypothèse ouvre un nouveau champ d'interventions et de techniques de formation en matière de gestion des émotions et, à grande échelle, peut être appliquée non seulement aux interventions thérapeutiques mais aussi au bien-être émotionnel. Cela signifie qu'en cas de baisse de moral, de fatigue ou de déprime, faire "un grand sourire", ouvrir les bras au ciel comme lorsque l'on est vraiment heureux, se lever et sauter de joie sont des gestes utiles : vous vous sentirez vite plus léger et votre humeur changera pour de bon.

## **6.2 Micro-expressions : mensonges et émotions cachées**

Le mensonge est un élément tellement central de la vie des hommes que mieux le connaître permettrait de mieux comprendre tous les comportements humains. Contrairement aux expressions universelles reconnues dans les études interculturelles, les micro-expressions sont des expressions du visage qui ne durent qu'une fraction de seconde. Celles-ci se produisent quand quelqu'un cache délibérément ou inconsciemment ses sentiments. Cependant, l'expression elle-même ne permet pas de savoir s'il s'agit de l'un ou l'autre cas.

Plus de 99 % de la population ne peut identifier ces signes, y compris les professionnels, comme les psychologues, les psychiatres, les neurologues, la police, à l'exception des agents secrets qui obtiennent de meilleurs résultats aux tests. Cependant, Ekman et Friesen ont montré qu'avec de l'entraînement, on peut apprendre à les reconnaître en temps réel. Ces études suggèrent que les professionnels (par exemple les psychologues) peuvent mieux percevoir les signaux qu'auparavant, avec un effet direct sur la façon dont ils se comportent ou traitent la situation.

Physiologiquement, les micro-expressions sont des signes de stress survenant lorsque les systèmes cognitif et émotionnel entrent en conflit neuronal, et donnent lieu à de brèves manifestations physiques. Cela se produit, par exemple, si l'on ne croit pas ce qu'on dit ou ressent quelque chose de différent de ce qu'on montre. Une expérience menée avec des étudiants universitaires aux États-Unis a montré qu'ils produisaient des micro-expressions pour tenter de dissimuler des émotions désagréables liées à l'expérience qu'ils vivaient.

Plusieurs spécialistes du comportement et d'autres scientifiques se sont penchés sur la manière de détecter les mensonges et de trouver une méthode pour comprendre ce comportement. Ce sujet intéresse non seulement la communauté psychothérapeutique consacrée à la compréhension des émotions humaines, mais aussi tous les professionnels de la criminologie et du droit.

La méthode traditionnelle de détection des dissimulations et des mensonges repose sur la torture et l'intimidation qui génèrent des réponses

physiologiques au stress, et présentent donc le risque de commettre des erreurs et de causer plus de tort que les bénéfices escomptés.

Le polygraphe, outil conçu pour la détection du mensonge, évalue la tension et le pouls dans les doigts. Des changements dans le rythme de base de la tension et des pulsations seraient des signes de mensonge et déclencheraient un choc électrique à la tête servant ainsi de stimulus désagréable (punition). Cependant, les réactions physiologiques au test sont problématiques et leur validité est discutable.

L'être humain est considéré comme le meilleur outil de détection des mensonges. Des études et des statistiques montrent que, s'ils sont entraînés, les humains atteignent une précision de 90 % dans la détection des signes de mensonge. L'observation des signaux physiologiques, le manque de spontanéité de l'expression, l'hésitation de la voix, la résistance et d'autres signes physiques sont des signes mesurables associés au contraste entre cognition et émotion.

### **6.3 Importance de la reconnaissance des expressions faciales des émotions**

La reconnaissance des micro-expressions et des manifestations des émotions sur le visage est capitale pour une meilleure compréhension des relations interpersonnelles, pour l'adaptation intra-personnelle et pour le développement de l'intelligence émotionnelle et de l'empathie. La recherche a montré que la capacité à reconnaître les émotions à travers les micro-expressions du visage se traduit par de meilleurs scores d'empathie rapportés par les patients du groupe d'étude par rapport au groupe de contrôle.

L'entraînement aux expressions du visage augmente également la conscience de ses émotions, ce qui nous permet de reconnaître quand nous devenons émotionnellement vulnérables et donc de mieux gérer nos expressions émotionnelles.

#### *Application pratique des expressions et micro-expressions du visage*

La connaissance des expressions du visage a une application pratique multidisciplinaire : tout domaine de connaissance ou toute profession où il faut lire les états émotionnels des autres peut bénéficier de cette compétence. Parmi les exemples, citons l'évaluation psychologique, la traque des criminels, la prévention du terrorisme, la détection des mensonges dans les entretiens d'embauche, les enquêtes policières, le soutien et l'évaluation cliniques, le marketing et les ventes, la recherche et l'industrie de la télévision.

L'étude du comportement non verbal n'est pas une tendance "sensationnaliste" de la psychologie, mais une tendance à penser la psychologie comme une science appliquée à la vie quotidienne, pour chercher à mieux comprendre l'autre. Les expressions du visage ne peuvent plus être traitées avec le simple "bon sens", en ignorant les signes objectifs que la relation complexe entre cognition et émotion permet de mettre en évidence à travers le visage.

Il existe désormais des cours, des modules, des logiciels de formation et d'autres outils qui permettent à un psychologue ou à tout autre professionnel de développer son analyse objective des signaux émotionnels du visage.

Beaucoup pensent qu'il serait pertinent d'intégrer ces connaissances issues de plus de quatre décennies de recherche dans les programmes de psychologie ou dans les disciplines des techniques d'observation, en mettant l'accent sur les expressions émotionnelles du comportement.

L'intérêt pour les expressions du visage en psychologie ne doit pas être motivé par le désir de découvrir des mensonges, mais plutôt par ce qui devrait être le cœur de la psychologie : l'équilibre émotionnel. Il est donc important de comprendre pourquoi nous avons des émotions, quels exercices peuvent améliorer notre vie émotionnelle, comment nous pouvons reconnaître les émotions chez les autres (par exemple par les expressions du visage et les micro-expressions) et comment nous pouvons gérer les émotions des autres et notre propre désir d'agir émotionnellement.

## 6.4 Mini vs Micro vs Macro

Il n'y a pas que les micro-expressions du visage : le reste du corps transmet beaucoup plus régulièrement des informations sur les pensées, les désirs, les peurs, les émotions et les intentions. Si quelqu'un aère sa chemise ou joue avec ses pouces pendant qu'on lui pose des questions, vous devez savoir ce que cela veut dire, outre qu'il a peut-être chaud et ne sait pas quoi faire de ses mains. Ces simples signes peuvent en fait signifier la présence de problèmes, de malaises, d'insécurités.

En 1966, deux chercheurs, Haggard et Isaacs, ont découvert, en visionnant des films de couples en thérapie, ce qu'ils ont appelé des "expressions micro-momentanées". Ils ont remarqué un comportement si rapide qu'il était difficile de le voir, sauf en mettant le film au ralenti. Quelques années plus tard, sur la base de ces travaux antérieurs et de l'observation de ces mêmes comportements, Paul Ekman a inventé le terme "micro-expressions" en étudiant la psychologie de la duperie. Ekman l'a ensuite intégré dans son livre "Telling Lies" (« Je sais que vous mentez ! »).

Ce que Haggard et Isaacs, ainsi que d'autres, ont découvert, c'est que nos visages révèlent souvent des sentiments qui sont intentionnellement cachés. Cela s'est évidemment avéré utile pour détecter les conflits lors d'une thérapie de couple. Malheureusement, avec le temps, le terme "micro-expressions" a fini par englober trop de choses, ne permettant plus, par exemple, de distinguer les mimiques faciales vraiment minuscules, petites ou grandes. Des erreurs ont également été commises dans la distinction entre les comportements rapides et ceux qui sont super rapides, mais qui n'ont rien à voir avec le fait d'être "micro" ou "petit".

Par conséquent, comme de nombreuses manifestations du visage ont été regroupées sous le terme de "micro-expression", il est souvent difficile de déterminer leur véritable signification. En réalité, il existe d'autres comportements du visage, souvent complètement ignorés et regroupés sous le terme de "micro-expressions".

Il faut reconnaître, comme l'a souligné David Matsumoto, qu'il existe des comportements, des gestes ou des expressions du visage qui se produisent sans stimulation consciente et qui révèlent nos véritables sentiments et nos

émotions cachées. Certains de ces comportements ou expressions se produisent très rapidement (1/15e, 1/25e de seconde) et d'autres semblent durer trop longtemps. En outre, certains comportements sont difficiles à observer car ils sont très légers (par exemple, les muscles qui se contractent juste sous l'œil).

L'essentiel pour les observateurs est de bien comprendre que lorsque ces comportements se produisent, il ne faut pas leur donner plus de sens que nécessaire. Comme Ekman, Frank, DePaulo, Burgoon et Vrij l'ont répété, il n'existe pas de comportement unique indiquant une tromperie. Il existe bien des indicateurs de stress, de détresse psychologique, d'angoisse, d'aversion, de problèmes ou de tension, mais pas de tromperie. En fait, plutôt que de se concentrer sur la tromperie, il est bien plus utile de chercher un "détecteur de problèmes". En observant les manifestations physiques de la détresse psychologique, nous voyons notre corps communiquer qu'il y a des "problèmes" : quelque chose nous dérange, la bonne question à poser est donc "qu'est-ce qui nous dérange ?".

Pour comprendre les gestes ou les comportements du visage, on peut les catégoriser en mini, micro ou macro mouvements (selon la vitesse), asymétriques ou rigides. La liste suivante n'est pas exhaustive, mais en se concentrant sur ces cinq domaines, il vous sera plus facile de reconnaître ce que les autres pensent ou ressentent réellement.

Le mépris n'est d'ailleurs pas un signe de tromperie, puisqu'on le détecte aussi bien chez les menteurs que chez les autres, lorsqu'ils sont interrogés par ceux qu'ils considèrent comme ayant un statut social inférieur ou qu'ils perçoivent comme étant incompetents. On peut également observer des regards de mépris de la part d'une population opprimée envers ses oppresseurs.

## 6.5 Les expressions du visage

### *Expressions de nervosité et de tension :*

- Sourcils froncés
- Yeux plissés
- Lèvres serrées
- Lèvres aspirées par la bouche
- Lèvres tremblantes
- Menton tremblant
- Les commissures contractées ou tirant anormalement vers l'oreille.

### *Expressions d'antipathie ou de désaccord :*

- Bouche froncée, généralement signe qu'on n'aime pas ou qu'on n'est pas d'accord avec quelque chose (détecté chez des bébés de quatre semaines seulement).
- Nez retroussé (le nez se lève très rapidement en signe de dégoût)
- Lèvre supérieure se rapprochant d'une aile du nez.
- Mouvement circulaire des yeux
- Clignement des yeux (généralement émis en cas de forte désapprobation)
- Yeux fermés anormalement longtemps
- Strabisme

### *Expressions de mépris*

- Rictus (le coin de la bouche se rétrécit d'un côté).
- Nez relevé, attitude hautaine
- Les yeux au ciel
- Regard méprisant

### *Expressions de surprise :*

- Sourcils relevés et courbés
- Peau du front tendue



- Rides horizontales sur le front
- Blanc des yeux visible en haut et en bas.
- Mâchoires ouvertes et séparées, sans tension ni étirement de la bouche.

*Expressions de peur :*

- Sourcils relevés et joints généralement en une ligne plate.
- Rides du front entre les sourcils.
- Paupière supérieure relevée
- Blanc des yeux visible sur la partie supérieure mais pas inférieure.
- Bouche ouverte et lèvres légèrement tendues ou allongées et tirées vers l'arrière.

*Expressions de bonheur :*

- Coins de la bouche tirés vers l'arrière et vers le haut.
- Bouche plus ou moins ouverte, dents exposées.
- Apparition d'une ride depuis l'extérieur du nez à la lèvre.
- Joues relevées
- Paupière inférieure parfois ridée ou étirée.
- Pattes d'oie près des yeux

*Expressions de colère :*

- Sourcils abaissés et rapprochés.
- Rides verticales entre les sourcils.
- Lèvre inférieure étirée
- Yeux fixes ou exorbités
- Lèvres parfois fermement pressées, commissures tournées vers le bas ou en forme de carré.
- Narines parfois dilatées
- Mâchoire inférieure vers l'avant

*Expressions de tristesse :*

- Coins internes des sourcils contractés.
- Peau sous les sourcils "triangulée", le coin interne vers le haut.
- Commissures des lèvres tournées vers le bas
- Mâchoire relevée
- Lèvre inférieure faisant la moue

### *Expressions asymétriques :*

Les expressions n'impliquant que la moitié du visage entrent dans cette catégorie :

- Faux sourires
- Sourires accompagnés de strabisme ou de tension
- Décalage entre ce qui se dit et ce que le corps transmet, comme dire "je t'aime" en serrant les dents ou le visage tendu.

### *Expressions pour évacuer le stress :*

Il existe un grand nombre de tics faciaux qui se développent soudain (et deviennent permanents) pour gérer la tension. En voici quelques exemples :

- Clignements incontrôlés
- Contraction des joues
- Contraction incontrôlable des yeux
- Mâchoire vers l'avant
- Déplacement de la mâchoire vers les côtés
- Morsure de la langue
- Lissage de la moustache ou de la barbe
- Contact répétitif entre doigts et nez ou yeux

Ces comportements sont non seulement répétitifs, mais peuvent s'aggraver sous l'effet du stress et parfois s'accélérer. Soit dit en passant, ces comportements sont relaxants, ce qui explique pourquoi nous développons ces tics nerveux. Le cerveau analyse ces mouvements répétitifs comme une forme d'apaisement, cela peut dans certains cas devenir pathologique.

## 7. Différences culturelles dans le langage corporel

Le langage corporel constitue la majorité de notre communication non verbale : le contact visuel, les gestes et les expressions du visage peuvent transmettre des messages très forts que vous ne devez absolument pas sous-estimer. Cependant, il existe des différences culturelles importantes dans l'utilisation du langage corporel pour communiquer. Parfois, c'est évident et parfois très subtil.

Que ce soit dans une entreprise culturellement diversifiée ou dans une analyse des marchés émergents, comprendre ce que les gens expriment à travers leur langage corporel peut être un défi.

En ce qui concerne les distances entre les gens, en général, l'invasion de l'espace vital peut en déranger certains. Mais ce n'est pas toujours le cas : dans les pays arabophones, empiéter sur l'espace social public n'est autorisé qu'entre membres du même sexe qui, contrairement à l'Occident, se parlent à des distances très proches et marchent en se tenant la main sans que cela soit interprété comme une quelconque implication homosexuelle.

Si vous observez une réunion d'affaires entre Américains et Japonais, l'élément proxémique est immédiatement perceptible, même par des yeux qui ne sont pas exactement des experts dans le domaine de la communication. Par exemple, vous pouvez immédiatement remarquer comment, à cette occasion, les hommes d'affaires japonais ont tendance à se rapprocher (parce qu'ils sont habitués à des distances plus courtes d'environ 25 centimètres), envahissant l'espace vital des Américains et les forçant à s'éloigner. D'où les mauvaises perceptions mutuelles : les Américains trouvent les Japonais intrusifs et dominateurs et les Japonais trouvent les Américains froids et distants. Franchement, l'auriez-vous cru avant de lire ce texte ?

Même le geste typique et symbolique des mains jointes prend des significations différentes selon la culture : en Europe, en raison de ses racines et de sa culture religieuse, il est assimilé à la prière ou à la soumission, tandis qu'au Japon, il s'agit d'une forme de salutation. Les Orientaux, au contraire, trouvent notre poignée de main violente, c'est pourquoi ils saluent à distance. De toute évidence, tout comportement social

est le résultat direct de modèles culturels qui ont établi les normes comportementales que les membres ont décidé de suivre par choix ou par coutume.

Attention, donc, à ne pas montrer du doigt si vous êtes en Asie, car ce genre d'action est considéré comme une offense. Dans leur étiquette, on utilise les deux mains pour indiquer. En outre, la manière physique de saluer est à éviter à tout prix : pas de poignées de main, de bises, d'accolades ou même un quelconque contact physique, comme des tapes dans le dos, mais saluez plutôt en vous inclinant.

Le geste italien utilisé pour dire "qu'est-ce que tu veux ?", les doigts joints vers le haut, veut dire "attends" dans les pays arabes et "excellent, parfait" en Turquie.

Le geste pour exprimer la "victoire", avec l'index et le majeur levés, a différentes interprétations : en Angleterre, en Irlande, en Australie et en Nouvelle-Zélande, si le dos de la main est tourné vers l'interlocuteur, cela veut dire "allez au diable". Le geste du pouce levé, qui signifie "c'est bien" dans notre pays et qui dérive du geste de l'empereur romain, qui l'utilisait pour décider de la vie ou de la mort de ses gladiateurs à la fin des jeux, veut dire "après vous" en Indonésie, tandis qu'en Afrique et en Extrême-Orient, il est très mal vu.

En Grèce, il faut faire très attention à garder la main ouverte face à l'autre personne. Alors que partout, il signifie "non merci, ça suffit", ce geste, appelé "moutza", exprime le dégoût et est très vexant : pour montrer le chiffre cinq, les Grecs tournent généralement la paume vers eux. Incroyable mais vrai, c'est le monde de la communication corporelle internationale. Vous trouverez d'ailleurs ci-dessous une liste plus détaillée de certaines différences culturelles.

### *Les expressions du visage*

De nombreuses expressions du visage semblent être universelles et reconnues dans le monde entier. Des recherches menées par l'équipe de Paul Ekman ont montré que plus de 90 % des expressions communes ont été identifiées par des personnes de cultures très différentes. Au cours de l'étude, plus de 10 000 expressions du visage ont été montrées à des

personnes issues de différentes cultures occidentales et de groupes africains isolés et pré-lettrés.

Ces émotions universelles, comme nous l'avons appris, s'accompagnent de différentes expressions du visage :

Bonheur : relèvement des coins de la bouche, joues relevées et muscles autour des yeux tendus.

Tristesse : abaissement des coins de la bouche et élévation de la partie intérieure des sourcils.

Surprise : sourcils relevés, yeux et bouche ouverts.

Peur : sourcils arqués et froncés, yeux grands ouverts, bouche légèrement ouverte.

Mépris : sourcils baissés, lèvre supérieure relevée, nez retroussé, joues relevées.

Colère : sourcils baissés, yeux saillants, bouche bien fermée.

### *Les salutations par une poignée de main*

La simple poignée de main peut varier d'une culture à l'autre. Elle est largement acceptée comme la norme, mais il faut varier la fermeté en fonction du lieu. Dans la culture occidentale, une poignée de main ferme est généralement perçue comme autoritaire et sécurisante, tandis que dans de nombreuses régions d'Extrême-Orient, elle est perçue comme agressive et on préfère s'incliner pour saluer.

Dans certaines régions d'Europe du Nord, une poignée de main rapide y est la norme. Dans certaines régions d'Europe du Sud, d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud, la poignée de main doit au contraire être plus longue et plus chaleureuse, la main gauche touchant parfois les mains jointes ou même le coude. En Turquie, par exemple, une poignée de main ferme est considérée comme impolie et agressive. Dans certains pays africains, une poignée de main ferme est la norme. Dans les pays islamiques, les hommes ne serrent jamais la main des femmes en dehors de la famille.

## *Les gestes de la main*

Nous utilisons les gestes pour souligner certains points d'un discours et illustrer ce que nous disons. Les gestes de la main peuvent signifier des choses très différentes selon les cultures.

Le signe "*ok*" en Grèce, en Espagne ou au Brésil signifie que vous interpellez méchamment quelqu'un. En Turquie, il est considéré comme une insulte contre les personnes gays.

Quand Nixon visita le Brésil dans les années 1950, les habitants se sont vexés qu'il leur adresse ce qu'il considérait comme un signe d'approbation (ok). Selon eux, l'homme politique américain les insultait par ce geste obscène, il n'avait pas prêté attention à la différence culturelle dans la transmission d'un message non verbal.

La *tape sur le menton*, en France, en Belgique et en Tunisie, montre le désintérêt pour l'interlocuteur, ou qu'il vaut mieux qu'il s'en aille. En Italie, elle signifie "je n'en ai rien à faire".

Le "*V*" de victoire : le signe de deux doigts ouverts en forme de V aux États-Unis est un symbole de paix, alors qu'en Australie, au Royaume-Uni, en Irlande et en Nouvelle-Zélande, c'est un geste grossier, souvent utilisé pour indiquer le mépris ou le défi à l'autorité.

En Amérique et dans les cultures européennes, le pouce levé est le signe d'un travail bien fait, alors qu'en Grèce ou au Moyen-Orient, c'est une insulte.

Plier l'index, la main vers le haut est un geste courant qu'on utilise aux États-Unis et dans certaines régions d'Europe pour inviter quelqu'un à se rapprocher. Cependant, il est considéré comme impoli en Chine, en Asie de l'Est, en Malaisie, à Singapour, aux Philippines et dans de nombreuses autres régions du monde. Il est particulièrement impoli avec les gens : il n'est utilisé que pour attirer les chiens dans de nombreux pays asiatiques et aux Philippines, il peut même conduire à une arrestation.

Les Australiens, les Américains, les Britanniques et les Canadiens croisent les doigts pour souhaiter bonne chance, tandis qu'au Vietnam, il indique les

organes génitaux féminins dont l'index et le majeur croisés rappelleraient la forme.

Le geste des cornes, quant à lui, est utilisé aux États-Unis par les "rockers" comme un signe d'approbation (signifiant en gros "le rock c'est cool"), tandis qu'en Italie, au Brésil, en Espagne, au Portugal et en Colombie, il indique que votre conjoint vous trompe.

En 2005, le président George W. Bush a levé le poing, l'index et l'auriculaire tendus pour imiter le logo de l'équipe de football des Longhorn du Texas. Les journaux du monde entier ont exprimé leur perplexité face à un tel geste.

### *Le contact oculaire*

Dans la plupart des pays occidentaux, le contact oculaire est un signe de confiance et d'attention. Nous avons tendance à penser que si une personne détourne le regard pendant que nous lui parlons, elle est désintéressée et cherche peut-être quelqu'un d'autre à qui parler. Dans de nombreux pays du Moyen-Orient, le contact visuel entre personnes du même sexe a tendance à être plus soutenu et plus intense que la norme occidentale. Dans certains pays du Moyen-Orient, le contact visuel au-delà d'un bref regard entre personnes du sexe opposé est inapproprié.

Dans de nombreux pays d'Asie, d'Afrique et d'Amérique latine, cependant, un contact visuel soutenu serait considéré comme agressif et pourrait générer des conflits. Ces cultures ont tendance à être bien conscientes de la hiérarchie et éviter le contact visuel est un signe de respect pour les dirigeants et les aînés. Dans ces régions du monde, les enfants ne regardent pas l'adulte qui leur parle, et les employés n'établissent pas de contact oculaire avec leurs responsables.

### *Les mouvements de tête*

Dans certaines régions de l'Inde, les gens bougent la tête d'un côté à l'autre pour confirmer et montrer qu'ils écoutent attentivement. Ce mouvement de tête vient de l'occupation britannique, car les Indiens occupés craignaient de

faire "non" de la tête aux soldats, mais voulaient témoigner des signes de compréhension.

### *Le toucher*

L'Europe du Nord et l'Extrême-Orient sont considérés comme des cultures sans contact, autres que la poignée de main entre personnes qui ne se connaissent pas bien. Même heurter involontairement le bras de quelqu'un dans la rue nécessite des excuses formelles.

Une innocente accolade a fait la une des journaux du monde entier en 2009 : la première dame américaine, Michelle Obama, a enfreint le protocole royal lors d'une visite en Grande-Bretagne en embrassant la reine.

En revanche, dans les cultures où se toucher est important, comme au Moyen-Orient, en Amérique latine et en Europe du Sud, le contact physique est un élément essentiel de socialisation.

Dans une grande partie du monde arabe, les hommes se tiennent la main et s'embrassent en signe de salutation, mais ne le feraient jamais avec une femme. En Thaïlande et au Laos, il est tabou de toucher la tête de quelqu'un, même celle des enfants. En Corée du Sud, les personnes âgées peuvent toucher les jeunes avec force lorsqu'ils se frayent un chemin dans la foule, mais les jeunes ne peuvent pas en faire autant.

### *Le contact physique*

Les personnes issues de cultures à contact étroit ont tendance à s'approcher lorsqu'elles parlent et ont souvent un contact physique. L'Amérique latine, l'Europe du Sud et la plupart des pays du Moyen-Orient en sont des exemples. Dans les cultures à faible contact, les gens se tiennent à une plus grande distance et évitent généralement le contact physique. L'Extrême-Orient en est un exemple. Les règles sont généralement assez complexes : elles peuvent différer selon l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la profession et le statut des personnes concernées.

### *Les postures*

Faites attention à votre position si vous participez à des réunions ou à des dîners. S'asseoir les jambes croisées est considéré comme un manque de



respect au Japon, surtout en présence d'une personne plus âgée ou plus respectée que vous.

Montrer la semelle de ses chaussures ou la plante de ses pieds peut offenser les gens de certaines régions du Moyen-Orient ou de l'Inde. C'est pourquoi jeter des chaussures sur quelqu'un est une forme de protestation et une insulte dans de nombreuses régions du monde, comme l'a découvert l'ancien président américain George W. Bush lors d'une visite en Irak en 2008.

### *Le silence*

Bien qu'il puisse passer pour un simple défaut de communication, le silence peut être lourd de sens dans des contextes culturels différents. Les cultures occidentales, notamment celles d'Amérique du Nord et du Royaume-Uni, ont tendance à considérer le silence comme problématique. Dans nos relations au travail, à l'école ou avec nos amis, le silence est gênant. Il est souvent perçu comme un signe d'inattention ou de désintérêt.

Dans d'autres cultures, cependant, le silence n'est pas considéré comme négatif. En Chine, le silence peut montrer l'approbation et la serviabilité. Dans de nombreuses cultures autochtones, la réponse à une question ne sera donnée qu'après une période de silence contemplatif. Au Japon, le silence des femmes peut être vu comme l'expression de la féminité.

### *Le genre*

Dans de nombreuses cultures, ce qui est acceptable pour un homme ne le sera pas forcément pour une femme. L'exemple le plus évident est le sujet de la tête couverte dans certains pays musulmans, mais au sein de religions telles que l'islam et l'hindouisme, ne serait-ce que serrer la main d'une femme peut être considéré comme une offense.

## 8. La communication non verbale et le genre

Le langage corporel féminin et masculin n'est pas si différent. Nous utilisons tous les mêmes expressions du visage et, pour la plupart, le même langage du corps pour exprimer nos émotions. Mais il existe quelques différences mineures qui les distinguent.

### *L'attirance du sexe opposé*

Lorsque les femmes veulent attirer les hommes, elles adoptent un langage corporel plus féminin. Une femme accentuera son côté féminin en faisant tourner ses cheveux, en riant, en faisant ressortir sa poitrine, en montrant plus ses jambes, etc.

Si une femme "passe à la vitesse supérieure" et se comporte de manière plus féminine en votre présence, ou si elle fait en sorte de montrer ses courbes, il y a de fortes chances que vous l'intéressiez.

La femme cherchant à attirer l'attention d'un homme essaie souvent de la gagner indirectement. Au lieu de marcher droit vers lui, elle peut accidentellement le heurter. Ou laisser tomber quelque chose près de lui en espérant qu'il la remarquera. Souvent, l'homme ne perçoit pas ces messages, car ils sont assez subtils. Il les considère comme des hasards et non comme des marques d'intérêt.

Pour générer cette réponse de la femme, l'homme adopte un langage corporel plus masculin. Il se tient plutôt debout, les épaules détendues, baissées et repoussées en arrière. Il occupe plus d'espace tout en gardant la tête haute et en souriant. En adoptant ce langage corporel confiant et masculin, la femme est plus susceptible de le remarquer de manière positive.

### *Les signes d'attirance*

Un des signes les plus susceptibles de provenir du langage corporel des femmes que de celui des hommes est le fait de se pavaner. Lorsqu'une femme se pavane (en ajustant ses vêtements, ses bijoux, ses cheveux, pour paraître plus séduisante), c'est souvent un signe d'intérêt. Cependant, trop le faire peut ne pas être bon signe : elle finit par ignorer complètement ce qui l'entoure (ou vous ignore tout simplement), elle a donc perdu tout intérêt.

Autre signe d'attirance que l'on ne remarque généralement que dans le langage corporel féminin : s'asseoir les jambes croisées. Cela montre qu'elle se sent à l'aise avec vous (on ne croise pas les jambes si on est mal à l'aise/nerveux). Vous pouvez également évaluer son intérêt en voyant comment elle croise ses jambes : si elle les croise vers vous, c'est le signe qu'elle se sent connectée et intéressée par vous. Mais si elle les croise loin de vous, elle montre qu'elle se sent un peu distante.

Si une femme croise les jambes loin d'un homme, il doit répondre en reflétant son langage corporel et en se penchant légèrement pour s'éloigner d'elle. Si elle croise ses jambes vers lui, il peut oser s'adresser à elle plus directement. En reflétant le langage corporel de l'autre, vous ne montrerez pas trop votre intérêt et ne paraîtrez pas "désespéré".

### *Les signes de nervosité*

Les hommes comme les femmes recourent à des comportements d'apaisement s'ils sont stressés ou anxieux. Les hommes sont plus susceptibles de se toucher et de se tripoter le visage, de se gratter l'avant-bras ou d'arranger leur cravate. Les femmes, elles, se toucheront le cou, brosseront leurs vêtements, joueront avec leurs bijoux ou se passeront la main dans les cheveux. Si ce type de langage est très présent chez une femme, il y a de fortes chances qu'elle soit anxieuse ou nerveuse.

Les signes de nervosité dans le langage corporel d'une femme n'est pas nécessairement une mauvaise chose : cela peut signifier qu'elle veut juste faire bonne impression. C'est aussi une excellente occasion de devenir plus séduisant à ses yeux en l'aidant à soulager cette nervosité. Si vous avez le pouvoir de la faire se sentir détendue, joyeuse ou excitée, elle n'en sera que plus attirée.

Pour la soulager, une des méthodes consiste à plaisanter de la situation. Si elle continue à se caresser les cheveux, vous pouvez, par exemple, dire : "Je remarque que vous n'arrêtez pas de vous caresser les cheveux. Vous êtes nerveuse ? Parce que je le suis moi-même un peu". Avec cette phrase, vous pouvez aider l'autre personne à soulager cette angoisse.

### *Le contact oculaire*

Il n'y a pas de grande différence entre la façon dont les hommes et les femmes établissent et l'utilisent. En revanche, la perception de ce contact est une autre histoire. Regarder une femme dans les yeux et remarquer qu'elle les baisse rapidement peut indiquer qu'elle est intéressée mais gênée de le montrer. Éviter ainsi le regard peut être un charmant signe d'attirance pour les femmes.

Mais si un homme détourne le regard après avoir regardé une femme dans les yeux, il n'est pas séduisant. C'est un signe d'insécurité qui n'est en général pas attirant pour les femmes. Ce qu'un homme doit faire si une femme le regarde dans les yeux, c'est lui faire un sourire chaleureux et détendu et maintenir le contact oculaire.

## **9. Situations où exploiter le langage du corps à votre avantage**

Certaines situations vous permettent d'utiliser le langage corporel à votre avantage. Dans ce qui suit, vous verrez à quel point il vous est pratique de le maîtriser lorsque vous parlez en public, lors d'un premier rendez-vous, d'un entretien ou d'une négociation.

## 9.1 La prise de parole en public

Parler en public n'est pas toujours une expérience agréable pour tout le monde. Faire une conférence, présenter un projet ou même rencontrer de nouveaux collègues peut en effrayer certains à l'idée d'être le centre d'attention.

Ce problème touche de nombreux professionnels hautement qualifiés et peut leur causer d'énormes problèmes dans leur carrière. La prise de parole en public est un facteur de différenciation professionnelle et l'une des compétences majeures de tout dirigeant à succès. Si vous voulez en devenir un, il vous faudra prendre confiance en vous et prendre l'initiative de parler en public en usant du langage du corps.

En plus de transmettre des messages et des impressions aux autres, les éléments non verbaux de notre langage influencent fortement notre état d'esprit. En ayant confiance, nous avons tendance à adopter naturellement des postures et des gestes expansifs. Ce que tout le monde ne sait pas, c'est qu'il est possible de cultiver la confiance en soi en adoptant volontairement des postures valorisantes qui impactent aussi les niveaux d'hormones de notre corps.

C'est l'une des conclusions des recherches menées par des psychologues des universités de Harvard et de Columbia. Commentant l'étude, un des chercheurs, Amy Cuddy, a déclaré que notre corps change notre esprit et que notre esprit peut changer notre attitude. Et notre attitude peut changer notre destin.

Pour dépasser la nervosité liée à la prise de parole en public, l'idéal est de demander l'avis d'un expert. Le WEB regorge de ressources incontournables sur le sujet, on a écrit de nombreux livres et créé de nombreuses formations. Si vous souhaitez investir sur vous-même, votre avenir et votre carrière, suivez les conseils ci-dessous et explorez le sujet de la manière qui vous convient le mieux. Apprenez à exploiter votre langage du corps en parlant en public.

*Gardez une posture droite*

Tenez-vous droit mais détendu, les épaules alignées et la tête légèrement relevée pour montrer que vous êtes confiant et à l'aise dans la situation.

#### *Gardez vos pieds bien au sol*

Debout, tenez vos pieds légèrement écartés. Cette posture favorise l'équilibre physique et émotionnel.

#### *Faites face au public*

Tenez-vous face au public pour montrer que vous êtes motivé pour parler et que vous avez quelque chose d'important à dire. Profitez-en pour établir un contact visuel : c'est important pour montrer l'intérêt que vous portez à votre auditoire et votre engagement à transmettre le message.

#### *Tenez-vous naturellement*

Si vous ne faites pas de gestes, veillez à adopter une posture calme, en laissant vos bras légèrement détendus dans la zone entre votre taille et votre poitrine.

#### *Les erreurs à éviter pendant une présentation*

Pour communiquer efficacement, il est important d'éviter les postures et les gestes qui montrent votre gêne ou qui attirent plus l'attention que vos propos.

Les gestes répétitifs fatiguent et désorientent l'auditoire. Ils doivent être naturels et en harmonie avec les mots.

Croiser les bras ou les mains sont des postures défensives, typiques de ceux qui se sentent menacés et qui sont fermés à la confrontation.

Tenir ses mains sur les hanches : c'est un bon exercice préparatoire à la prise de parole en public, il favorise la confiance en soi, mais c'est une posture à éviter pendant une présentation car elle peut passer pour de l'arrogance.

Mettre ses mains dans les poches : comme déjà mentionné, ce geste peut passer pour de l'arrogance ou montrer de la nervosité.

Basculer d'avant en arrière indique l'impuissance ou le découragement.

Marcher vite et souvent perturbera l'auditoire et donnera l'impression que vous êtes impatient de terminer et de partir.





## 9.2 Le premier rendez-vous

Lors des premiers rendez-vous, au lieu de chercher à savoir si vous touchez le pied de l'autre ou le pied de la chaise, vous pouvez simplement dire "Vraiment, je t'aime bien". Au lieu de vous demander si une fille se touche les cheveux pour séduire ou parce qu'elle a oublié de se coiffer le matin, vous pourriez juste lui demander : "Je te plais ?".

Malheureusement, les premières rencontres sont des rites de passage pour toute histoire qui dure au-delà de l'happy hour. Les rires nerveux aux blagues stupides, les questions banales sur la famille et le travail, les doutes sur une poignée de main ou un baiser, et autres erreurs de communication font tous partie du jeu. Mais heureusement, vous avez un avantage.

Lorsqu'une personne vous serre la main ou s'assoit devant vous, vérifiez qu'elle est bien face à vous. Est-ce qu'elle vous touche le bras et vous serre la main sur le côté ? Si oui, elle est très polie. Une fois assise, si elle est vraiment face à vous, tout va bien : c'est ce qu'on appelle la "règle du nombril".

*Comment montrer à quelqu'un que vous êtes intéressé par le langage du corps ?*

Le "3 en 15" est un excellent signal : mettre trois "touches" en 15 minutes. Une bonne façon de toucher l'autre est, évidemment, une première accolade ou une poignée de main. Si vous voulez séduire un homme, touchez sa montre ou sa cravate. Vous pourriez toucher son poignet et dire : "J'adore cette montre. Elle vous va bien." Accueillir ces contacts permettra d'établir plus facilement une relation.

Par ailleurs, si vous croisez vos jambes, la jambe qui est tournée vers l'extérieur doit être dessus. Ne créez pas de barrière entre vous. Par exemple, si celui ou celle qui m'intéresse est à ma gauche, je dois m'assurer que ma jambe droite est dessus, créant ainsi ce qu'on appelle un cercle fermé. Si mon prétendant est à ma gauche et que ma jambe gauche est dessus, alors mon nombril est tourné vers l'extérieur et je montre que je veux bien que les autres m'approchent.

Lors d'un premier rendez-vous, nous sommes amenés à penser que lorsqu'une personne croise les bras, cela signifie qu'elle ne nous apprécie pas. Mais cela peut aussi être une fausse idée. En croisant les bras, nous avons 30 % de plus de chances de rester dans cette position. Pourquoi ? Car dans cette position, nous utilisons à la fois l'hémisphère droit et l'hémisphère gauche du cerveau, le côté logique et le côté créatif. Si la personne que vous fréquentez croise soudain les bras, il faut vous poser la question : "Il ou elle a l'air mal à l'aise, y a-t-il une raison ?" Alors que c'est peut-être "Wow, j'aime bien cette fille. Je suis vraiment étonné." Il est peut-être tellement surpris qu'il traite cette information, ce qui ne veut pas dire qu'elle est négative.

Nous avons tous notre propre rythme et chacun est différent. Essayez de vous faire une opinion de l'autre avant de lui demander pourquoi il est divorcé, pourquoi il est sur Tinder ou pourquoi il n'a jamais entretenu une relation sérieuse.

### 9.3 L'entretien d'embauche

Avant toute chose, vous devez être bien informé avant de vous rendre à un entretien. Qu'il s'agisse d'une conférence, d'un entretien ou d'une soirée d'entreprise, vous devez absolument savoir ce qu'on y fait, sa taille et son histoire. C'est un prérequis pour ne pas passer pour un incompetent aux yeux de toute personne faisant déjà partie de l'"équipe" que vous voulez rejoindre. Bien souvent, l'entreprise devient, par passion ou par devoir, une seconde famille. Il est donc nécessaire de traiter le sujet avec la plus grande attention et le plus grand professionnalisme.

Poser des questions sur la carrière est toujours un bon début. Tout le monde aime se vanter ou même se plaindre. Jetez la ligne et vous verrez que c'est un bon moyen de faire mordre quelqu'un : "Depuis combien de temps êtes-vous dans l'entreprise ?", "Comment êtes-vous arrivé à ce poste ?", "Que pensez-vous du département où vous travaillez ?". Mais faites bien attention à ne pas vous écarter du sujet, à moins que votre interlocuteur ne fasse une digression.

Passons maintenant au langage non verbal que vous devrez faire adopter à votre corps pour profiter au mieux de l'entretien.

Essayez de vous asseoir bien stable sur votre chaise et d'appuyer votre dos droit contre le dossier. C'est un signe de sécurité et de confiance. Si vous avez naturellement tendance à vous recroqueviller, imaginez qu'une corde vous tire vers le haut depuis le sommet de votre crâne.

N'optez jamais pour le contact oculaire direct, mais plutôt le contact direct avec le visage. Pour vous assurer d'avoir l'air intéressé et impliqué, vous pouvez regarder différentes parties du visage de l'autre toutes les deux secondes, en déplaçant votre regard de ses yeux à son nez, puis à ses lèvres, afin de ne pas fixer ses yeux d'une manière qui pourrait sembler trop agressive.

Parlez avec les mains. Bougez sans exagérer. Lorsque vous êtes vraiment nerveux, vous avez tendance à cacher vos mains car elles vous trahissent. Mais les cacher serait interprété à tort comme un comportement méfiant.

Montrez vos mains. Lorsque les paumes sont tournées vers le haut, vous faites preuve d'honnêteté et d'engagement. Ce signe sera reçu positivement

et mettra l'interlocuteur à l'aise. Nous nous serrons la main entre autres pour montrer notre paume ouverte. C'est un facteur lié à l'instinct même de survie : sans paume de main apparente, nous restons sur nos gardes. En général, un langage du corps orienté vers l'autre, tel que des paumes ouvertes, des sourires et une posture droite, vous donne un air énergique.

Gardez vos pieds fermement au sol. Soulignons que les femmes ne doivent jamais croiser leurs genoux, mais plutôt leurs chevilles. Il y a aussi un avantage scientifique à garder ses pieds au sol. Il est difficile de répondre à des questions complexes sans avoir les deux pieds au sol : ceci est lié à la capacité d'aller et venir facilement entre le cerveau limbique reptilien et le néocortex. En d'autres termes, avoir les pieds au sol favorise le passage d'une pensée créative à une pensée rationnelle très complexe.

Travaillez votre démarche. Les recruteurs décident souvent de l'issue d'un entretien dans les 10 premières secondes. Votre entrée dans la pièce influencera ce jugement.

Épaules en arrière et cou étendu, chaque pas doit être ample et ferme. Marchez droit vers la personne que vous rencontrez, en orientant toutes les parties de votre corps dans sa direction, en maintenant le contact visuel avec des pauses occasionnelles pour respirer profondément et parler sur l'expiration. Respirer correctement est une façon de calmer ses nerfs pendant les entretiens. Il est recommandé d'inspirer lorsqu'on vous pose une question, puis de parler sur l'expiration, en suivant le flux d'air. La respiration profonde convoque notre réaction parasympathique et ainsi nous calme. Il est recommandé de prendre 10 respirations profondes et diaphragmatiques avant l'entretien pour réduire ainsi le rythme cardiaque, la pression sanguine et les niveaux d'hormones de stress.

Hochez de la tête en écoutant. En plus de maintenir un contact par les yeux et le visage, hocher de la tête témoigne de votre attention. Hochez-la de temps en temps pour montrer que vous êtes intéressé et que vous comprenez ce qui est dit.

S'appuyer pendant une conversation est naturel. Se pencher légèrement en avant montre son intérêt. N'oubliez pas que votre posture fait partie intégrante de votre conversation non verbale.

En cas d'entretien téléphonique, si vous n'avez pas l'avantage d'un entretien en face à face, il est recommandé de se lever et de marcher pendant l'entretien. Tout comme poser les pieds au sol, cela permet de "synchroniser l'hémisphère droit et l'hémisphère gauche" du cerveau et rend vos réponses plus précises. S'il s'agit d'un appel vidéo, assurez-vous que la caméra filme également vos mains : comme nous l'avons vu, les gestes font partie intégrante du langage et peuvent faire la différence entre une bonne ou une mauvaise impression.

## 9.4 La négociation

De solides compétences en négociation sont extrêmement utiles dans nombre de situations, dans l'hémicycle comme au bar de quartier. Ces compétences reposent en grande partie sur votre capacité à soutenir vos paroles par des actions qui dégagent des qualités positives, telles que l'ouverture, l'honnêteté et la confiance. Cela renforcera votre confiance et celle des autres et augmentera la volonté de coopération et d'accord de l'autre personne.

Selon de nombreux psychologues, le langage corporel et les communications non verbales ont un impact bien plus important que les mots dans une négociation. En effet, plus de 55 % des messages sont transmis par des signaux non verbaux, comme les gestes et la posture. Plusieurs études récentes ont amplement démontré que le langage du corps est un indicateur plus précis des véritables attitudes et intentions que le ton de la voix ou les mots. Les gens ont d'ailleurs 80 % de plus de chances de se souvenir d'informations qui leur ont été communiquées à la fois oralement et visuellement.

Essayez toujours d'obtenir et de garder une position avantageuse pendant les négociations en utilisant votre langage corporel, vous aurez ainsi plus de succès et garderez une longueur d'avance sur les autres.

### *Soyez ponctuel*

La première impression que vous faites sur un nouveau client, un recruteur ou un concurrent a lieu juste avant que vous n'entriez dans la pièce ou même que vous ne prononciez un mot. Vous comprendrez alors aisément qu'un retard puisse vraiment nuire à tout processus de négociation. En premier lieu, le retard est considéré comme impoli (voire carrément insultant) et finit par impliquer l'incompétence et le manque d'intégrité, ce qui irrite l'autre et le rend moins enclin à trouver un accord commun. Ensuite, la nervosité causée par le retard compromet un comportement calme, concentré et confiant pour réussir une négociation.

### *Traiter avec les bonnes personnes*

Votre capacité à donner un ton positif à une négociation repose sur le contrôle de votre propre langage corporel et sur votre intuition à répondre

aux signaux non verbaux de vos concurrents potentiels avant de choisir d'interagir avec chacun d'eux.

### *Maintenir le contact visuel avec bienveillance*

Le contact visuel est l'un des outils de communication les plus forts entre deux personnes, il transmet l'ouverture, la sincérité et la confiance. Éviter ce contact pendant une négociation empêche le développement d'une bonne relation. Cela donne à l'autre personne l'impression que vous êtes évasif ou malhonnête, ce qui rend bien sûr les négociations très difficiles.

D'autre part, le contact visuel est si fort que le maintenir trop longtemps peut vous donner l'air menaçant et également être perçu comme agressif ou intimidant. Vous devez donc essayer de maintenir un contact relativement constant, mais n'oubliez pas qu'il est naturel de détourner le regard si on réfléchit ou traite quelque chose.

### *Soyez conscient des expressions de votre visage*

Il n'est pas nécessaire d'être un magnat des affaires pour connaître les effets souvent fâcheux de vos expressions involontaires sur une discussion. Quiconque a déjà été en couple a sûrement connu ce sentiment de frustration pure et simple lorsque son conjoint le coupe au milieu d'une conversation et lui dit : "Mais pourquoi tu me regardes comme ça ?!".

Lors d'une négociation, vos expressions seront examinées à la loupe. Veillez donc à ce que vos signaux non verbaux soient positifs. Veillez à ne pas froncer les sourcils ou le front, encore moins de manière inquiétante : souriez et hochez la tête chaque fois à chaque occasion. Tenez haut votre menton et regardez l'autre personne dans les yeux. N'oubliez pas que l'autre cherchera à savoir si vos gestes reflètent vos paroles : veillez à ce qu'ils soient ouverts et positifs.

### *Restez calme et ouvrez vos membres*

Tout comme vos mots doivent dégager de la force, de la confiance et du calme lors d'une négociation, il en va de même pour votre corps. Si vous vous touchez constamment les doigts, si vous joignez vos mains ou si vous croisez et ouvrez vos jambes, vous indiquez que vous êtes dans un état de stress plutôt que de réflexion. Gardez vos jambes calmes et associez les mouvements de vos mains à l'expression de vos paroles.

De même, croiser vos mains sera interprété comme un signe négatif de fermeture, ce qui ne vous aidera pas à prendre confiance dans la négociation. On ne parle pas à quelqu'un qui semble avoir déjà pris sa décision ! Ne croisez donc pas les bras ni les jambes et gardez une certaine distance entre vos mains pour paraître ouvert d'esprit et prêt à écouter les autres points de vue.

### *Gardez vos mains en place*

Les mains sont extrêmement utiles et peuvent ajouter beaucoup à votre communication. Lorsque vous négociez, la règle générale est d'éloigner les mains de votre visage. Se frotter le visage ou la tête est généralement considéré comme un symptôme de nervosité.

De même, garder ses mains sur la bouche ou les yeux indique que vous allez vous cacher ou mentir. Ayez l'air confiant et sincère en gardant vos mains loin de votre visage, le plus largement ouvertes que possible.

### *Ralentissez et faites silence*

Tout le monde, quelle que soit la situation, veut sentir que son avis a été entendu, respecté et pris en compte avant que l'autre ne prenne sa décision. Cependant, le stress de la négociation, combiné à votre excitation et à votre désir de transmettre votre point de vue, peut vous rendre nerveux et trop enthousiaste et vous amener à précipiter vos propos. Écoutez attentivement l'autre, faites une pause pour montrer que vous réfléchissez à ce qu'il a dit et assurez-vous que votre réponse est lente et calme. Cela traduit le respect mais aussi la confiance dans votre position.

Les gens ne se souviennent que de 10% des informations données oralement et de 20% des informations données visuellement. Or, 80 % des informations présentées, tant oralement que visuellement, sont conservées, ce qui signifie que le langage corporel est tout aussi important que les mots.

Pour finir, ne craignez pas de vous taire pendant un court instant, ce qui peut déclencher les incertitudes de l'autre personne. Les effets de cette simple action pourraient vous surprendre. Ne perdez jamais de vue la force du silence, cette pause qui se prolonge au point d'inciter un concurrent à changer d'avis.



## Conclusion

À l'ère du numérique, nombreux sont ceux qui s'en remettent aux réseaux sociaux et aux SMS pour communiquer à distance. Bien que l'interaction virtuelle permette aux gens de communiquer à tout moment, même loin, et avec une plus grande facilité, et réduisent la pression, il est aussi vrai qu'avec ce nouveau type de communication quelque chose d'important se perd. En effet, sans voir votre interlocuteur pendant que vous lui parlez, vous risquez de manquer d'importants signaux non verbaux et para-verbaux, tels que les inflexions de la voix.

Cependant, la communication numérique change, évolue et innove en permanence. Comme vous l'avez sans doute remarqué, de plus en plus de réseaux sociaux proposent d'intégrer des vidéos, sans parler des stories Instagram, des Facebook Live et des chaînes YouTube. Pour bien utiliser ces nouveaux médias, vous devez être capable d'exploiter tout le potentiel du langage du corps. La communication non verbale sera importante aussi longtemps que les êtres humains existeront.

La communication en ligne est en train de devenir le principal mode d'interaction de millions de personnes et le langage corporel continue d'évoluer pour s'adapter à ce monde en mutation. Le langage corporel existe depuis des millions d'années et, bien qu'absent dans certaines situations, il reste toujours pertinent et le restera dans un avenir prévisible, tant que les gens continueront à communiquer verbalement. La recherche a montré que le langage corporel est vital pour le fonctionnement cognitif de l'homme, car il contribue à améliorer le transfert d'informations et la récupération lexicale.

Alors que l'interprétation du langage du corps est une compétence visuelle, les gestes concernent également ceux qui ne peuvent pas utiliser leur vue, c'est un phénomène inné qui se fait indépendamment de la présence d'un "auditoire".

Le langage corporel est utilisé dans presque tous les aspects de la vie quotidienne et observer quelqu'un peut parfois vous en dire long sur ce qu'il ressent et ce qu'il a en tête. Par exemple, au poker, les gens essaient de contrôler leur langage corporel afin de ne pas révéler leurs intentions et

leurs émotions. Sans les mots, le langage du corps peut souvent traduire l'état d'esprit d'une personne. C'est pourquoi il fait partie de nos outils de communication depuis des milliers d'années et reste si important pour transmettre des messages.

Espérons que ce livre vous ait aidé à découvrir le monde du langage du corps et à mieux le cerner. Il suffit souvent d'être 1% meilleur que les autres pour avoir un avantage concurrentiel. Dans ce petit 1% peut se cacher votre prochaine victoire. Et c'était l'objectif de ce guide : vous fournir ce 1% supplémentaire pour favoriser la réalisation de vos souhaits.

P.S. : Si vous ne l'avez pas encore fait, [cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive"](#).

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous venez de lire.



## ***Deuxième Livre***

# **COMMENT ANALYSER LES PERSONNES**

**Manuel de communication humaine pour entrer  
dans la profonde psychologie d'autrui et  
déchiffrer leurs comportements, par le biais du  
langage corporel, l'empathie et l'intelligence  
émotionnelle**

**Robert Mercier**

*Copyright 2021 – Robert Mercier.*  
*Tous droits réservés.*



# Introduction

Ne vous êtes-vous jamais senti mal à l'aise en parlant avec quelqu'un ?

Je suis sûre que cela vous est arrivé plus d'une fois. Et je parie que vous avez déjà tenté de couper court à la conversation et avez rapidement ressenti des sensations de gêne, en archivant la conversation parmi celles à oublier. Pourtant votre interlocuteur, aurait peut-être eu bien plus de choses à vous dire que ce que vous ne pouvez imaginer.

Gérer les rapports avec les autres personnes est quelque chose de délicat et difficile. Mais nous pouvons faire beaucoup pour améliorer le premier contact, les premières approches avec les personnes, la manière avec laquelle nous les accueillons dans la conversation et avec laquelle nous nous présentons nous-même sur le palier de cette connaissance. Pour devenir plus habile dans nos interactions avec les autres personnes, il est indispensable de développer notre capacité à lire en elles.

Il serait ridicule, du reste, de demander à une personne à peine rencontrée de nous dire, à part son prénom et nom de famille, tout ce qui la caractérise profondément et les valeurs fondamentales sur lesquelles elle base sa vie. Néanmoins ce serait très utile de le savoir ! Ceci nous permettrait d'aborder la conversation – et la relation elle-même – avec une meilleure confiance en nous, plus de sûreté, plus d'optimisme. En une phrase, ceci nous permettrait de tirer le meilleur de chaque rencontre.

Si faire un interrogatoire à une personne à peine rencontrée serait définitivement déplacé, on peut néanmoins apprendre à comprendre le plus grand nombre d'information en un minimum de temps possible en tirant partie de la conversation elle-même. Ou, mieux, ce qui se cache sous et derrière les paroles. Notre corps parle, non seulement par la voix mais à travers les gestes, mouvements, expressions, réactions involontaires. Nos émotions également parlent de nous, tout comme nos comportements, nos décisions, nos goûts et nos préférences.



Devenir doué pour lire les autres personnes est possible. Tout comme devenir habile dans les relations avec les autres. Les avantages sont énormes : confiance en soi, sûreté, résolution de situations conflictuelles, meilleure collaboration. Plaire à plus de personnes est concrètement possible, si l'on sait comment les aborder de la bonne manière. Et plutôt que d'être un désir soutenu de vanité, c'est une exigence concrète dans un monde qui favorise toujours plus le contact avec les gens: que nous devons passer ensemble un jour ou toute une vie, il est fondamental de savoir traiter chaque personne de manière correcte, comprendre et se faire comprendre. Les bénéfices que ce type d'approche garantissent sont énormes.

Ce voyage nous conduira à la découverte des éléments constitutifs du caractère et de la personnalité humaine : nous parlerons des émotions, des styles communicatifs, des façons d'agir et de réagir, nous traiterons de comment chacun de nous occupe son espace unique dans le monde et comment nous pouvons recueillir le plus grand nombre d'informations sur l'autre sans être envahissant et sans même qu'il ne s'en rende compte.

C'est une révolution mentale, faisable confortablement depuis le canapé de sa propre maison : avec ce livre entre les mains, votre esprit pourra s'ouvrir à des perspectives jusqu'alors peut-être jamais considérées.

# **PREMIERE PARTIE**

## **La Personnalité**

## Qu'est-ce et comment se forme la personnalité

Nous sommes tous habitués à nous rapprocher d'autres personnes presque uniquement en termes de plaisir. Les nouvelles rencontres peuvent nous mettre en relation avec des gens qui nous plaisent ou qui ne nous plaisent pas, qui nous inspirent de la sympathie ou de l'antipathie, avec lesquelles nous sentons tout de suite une entente ou au contraire celles pour lesquelles nous percevons une certaine résistance. Tout semble toujours se réduire au domaine des émotions : ce qui nous laisse sans outil pour analyser et gérer les relations interpersonnelles, étant donné que tout semble se référer au hasard ou à la chance. Ou bien il y a l'étincelle d'intérêt ou il vaut mieux laisser tomber. Mais est-ce réellement comme ceci ? Ou bien existe-il la possibilité d'une approche, pour ainsi dire, scientifique aux rapports interpersonnels ?

N'ayons pas peur : les émotions sont et seront notre boussole, notre guide dans le monde complexe des relations avec les autres personnes. Mais nous devons admettre qu'il y a beaucoup de cas pour lesquels, qu'on le veuille ou non, nous devons par obligation avoir un rapport avec telle ou telle personne : pensez seulement à combien de rencontre vous faites au cours d'une journée normale de travail et de combien parmi elles sont faites par libre choix. Elles représentent un pourcentage minimum, correct ? Voilà pourquoi développer une approche scientifique, analytique à l'étude des autres peut littéralement nous sauver la vie. Parce que c'est en grade de nous améliorer la qualité de nos journées : éviter le conflit, réussir à être d'accord avec les autres personnes, éprouver du plaisir dans les rapports interpersonnels peut réellement faire la différence entre une journée agréable et une à oublier. Conflits, problèmes et litiges nous laissent avec de l'amertume en bouche et l'estomac serré, ne font pas de bien à l'humeur et encore moins à notre état de santé.

Développer la capacité d'« encadrer » les personnes ne veut pas dire s'efforcer de les juger, ou s'habituer à les étiqueter pour les cataloguer mentalement dans de rigides catégories. Absolument pas. Cela signifie au

contraire de se doter d'outils qui nous permettent de les « lire » à un rythme accéléré, de se faire une idée de qui ils sont sans devoir attendre des semaines ou des mois de fréquentations. C'est une arme bénéfique, pas cette dite arme à double tranchant : réussir à comprendre ce qui caractérise la personnalité de celui que nous avons devant nous peut seulement nous apporter des bénéfices, à nous et à la personne elle-même, étant donné que cela nous permet de définir un meilleur rapport, plus fonctionnel.

Le « superpouvoir » que nous devons développer pour apprendre à lire les personnes rapidement concerne la capacité de se faire une idée de leur personnalité à partir de peu et de simples éléments. Avant de voir quels sont les éléments à considérer pour analyser la personnalité d'une personne, il est, néanmoins nécessaire d'acquérir des bases théoriques minimales concernant ce sujet. Ne vous êtes-vous jamais demandé ce que signifie « personnalité » ? C'est un terme que nous utilisons très souvent lorsque nous parlons des autres, la majeure partie du temps néanmoins nous n'avons pas la moindre idée de ce dont nous sommes en train de parler.

La personnalité peut être ainsi définie :

*« Ensemble de caractéristiques psychiques et modalités  
de comportements qui caractérisent un individu  
indépendamment des contextes »*

On devine donc tout de suite que la personnalité est quelque chose de *défini*, qui caractérise une personne constamment, dans toutes les différentes situations dans lesquelles elle se retrouve en action au cours de sa vie. Voilà pourquoi nous pouvons utiliser les informations obtenues à propos de la personnalité d'un individu pour pouvoir faire des prévisions sur son comportement : la personnalité fait en sorte que nous nous comportions d'une manière plutôt prévisible. Le comportement humain, en résumé, est bien plus prévisible que ce que nous avons tendance à penser. À partir du moment où nous comprenons qui est en face de nous, il ne sera pas

si difficile d'émettre des hypothèses sur ce que seront ses choix (ce n'est pas un hasard que dans le marketing on prête une grande attention à l'étude de la personnalité des potentiels clients).

Mais la personnalité, d'où naît-elle ? Celle-ci est en partie génétique et en partie environnementale. Dans les années quatre-vingt-dix du siècle dernier la définition de la personnalité s'est enrichie des concepts de *tempérament* et de *caractère* :

- Tempérament : c'est la tendance à agir d'une certaine manière, de base génétique et peut-être héréditaire
- Caractère : se construit et se définit au travers des interactions de la personne dans l'environnement

Gènes et environnement, justement. Donc une première considération que nous pouvons faire à propos de la personnalité est que, comme le dit le dicton... La pomme ne tombe jamais loin de l'arbre ! Nous sommes des expressions du contexte génétique qui nous a généré, il est donc normal que notre personnalité présente beaucoup de caractéristiques communes à celles de nos parents et, en général, de nos aïeux. Une autre caractéristique nous intéresse au sujet du tempérament : celui-ci reste plutôt stable au cours de la vie, justement parce qu'il est une expression des gènes.

Ce qui change est le caractère, qui se construit au cours des années (cruciales sont celles de l'enfance et de l'adolescence) grâce aux réponses que l'individu reçoit de l'environnement qui l'entoure.

Quand est-ce que se termine ce processus de formation de la personnalité ? Selon les chercheurs, aux alentours des 30 ans. A cet âge on peut donc dire qu'une personnalité s'est formée : l'individu que nous avons face à nous aura un « timbre » bien reconnaissable et tendanciellement stable pour toute la vie. Tendanciellement, justement, puisque la personnalité est quelque chose de statique et dynamique au temps lui-

même. Nous avons tendance à agir toujours d'une certaine manière (statique) mais nous sommes également capables de modifier notre comportement si nécessaire (dynamisme).

Nous sommes capables de modifier notre personnalité pour faire face à des situations différentes : l'environnement, donc, à une importance fondamentale au cours de la vie, une fois que la personnalité de base s'est formée. Voilà pourquoi il est important d'apprendre à lire les personnes que nous avons face à nous : de l'interaction avec celles-ci peut dépendre un changement de notre personnalité. Pensez à l'environnement professionnel et à l'environnement personnel : la personnalité des individus avec lesquels nous nous trouvons à partager la vie de tous les jours a un grand impact sur notre propre personnalité. Et une exposition prolongée à un environnement déterminé (par exemple : un patron avec une forte personnalité avec lequel nous travaillons en contact étroit tous les jours) peut réellement déterminer un changement en nous.

Il vaut la peine donc d'être équipé et apprendre à regarder analytiquement les personnes que nous avons face à nous. En acquérant des informations sur leur personnalité, nous pouvons limiter les éventuels dommages sur nous-même ou choisir au contraire sur quelles relations s'appuyer, puisque nous sommes capables de comprendre ce qui nous apportera un réel bénéfice d'un point de vue personnel.

## Comment identifier les traits d'une personnalité

Maintenant que nous avons compris ce qu'est et comment se forme la personnalité, lançons-nous dans la matière pour comprendre effectivement comment identifier les traits d'une personnalité. Chaque personnalité, en effet, à des traits distinguables et classifiables, tâche dont s'est occupé la psychologie lors des dernières décennies du siècle précédent. Celle-ci s'est occupée d'étudier de quelle manière le tempérament et le caractère interagissent et surtout, chose très utile à notre objectif, de chercher à définir les *traits de la personnalité* qui caractérisent tous les individus. En est né la théorie des « Big Five », les cinq grands traits de personnalité. Voyons-les ensemble :

- Extraversion
- Agréabilité
- Conscience
- Stabilité émotionnelle (Nervosité)
- Ouverture d'esprit

Voici donc que nous pouvons déjà envisager une première classification des personnes qui se trouvent face à nous en fonction des éléments caractéristiques de leur personnalité. Quelques-uns peut-être éprouveront de la désillusion à la découverte du fait qu'en fin de compte nous pouvons tous être « *classés* » en cinq grandes catégories, mais ceci ne conteste en rien l'unicité de chaque individu. Les traits de la personnalité peuvent être vu comme le cadre au sein duquel le caractère d'une personne se développe : nous sommes tous en grandes lignes similaires, mais en même temps la diversité génétique et les expériences diverses faites au cours de la vie nous rendent profondément différents les uns des autres.

Voyons une par une les cinq catégories pour classer la personnalité.

### **Extraversion**

Une personnalité extravertie est caractérisée d'émotions positives dans son rapport à la vie et à la société. Au contraire, une personnalité introvertie préfère le monde intérieur à celui extérieur et est généralement moins dynamique et active qu'une extravertie.

### **Agréabilité**

Une personne agréable est caractérisée de courtoise, d'altruiste, d'une tendance à la coopération et à l'empathie. Au contraire une personnalité hostile se caractérise par des sentiments de cynisme et d'indifférence et par un fort manque de sensibilité.

### **Conscience**

Les personnalités consciencieuses se distinguent par la capacité d'autorégulation (être ponctuel, poursuivre des objectifs avec persévérance, être fiable), tandis qu'au contraire les personnalités superficielles se distinguent par le manque de fiabilité, d'inconscience et de peu de détermination.

### **Stabilité émotionnelle**

Les personnalités caractérisées de stabilité émotionnelles contrôlent leurs propres émotions, qu'elles dominent, et se présentent très sûres d'elles ; au contraire, les personnalités de type névrotique sont vulnérables et peu sûr d'elles-mêmes, souvent victimes de leurs propres impulsions.

### **Ouverture d'esprit**

L'ouverture culturelle, la créativité et l'anticonformisme caractérisent les personnalités de ce type, à ceux-ci s'opposent des personnalités caractérisées de conformisme, fermées par rapport à l'expérience, manquant d'originalité.



Donc chaque personnalité est constituée d'un ensemble de traits tendancielle ment stable dans le temps. Cinq traits, chacun avec deux pôles opposés : voilà que nous disposons déjà de dix catégories pour lire les personnalités que l'on sera amené à rencontrer dans la vie. Et ceci nous donne déjà un énorme avantage. Pensez aussi seulement au fait de devoir choisir si accepter ou non un poste de travail intéressant qui nous est offert ; en supposant de connaître notre personnalité, d'avoir donc une idée claire des traits qui la constituent, deviner la personnalité de l'équipe avec laquelle nous nous retrouverons à travailler main dans la main pour les mois et les années à venir peut déjà nous faire prédire si ce sera une expérience de travail appropriée pour nous. La majeure partie du temps, en effet, ce n'est pas tant le fait que nous fassions des mauvais choix qui nous limitent dans la vie, mais le fait que nous fassions des choix *inconscients*, qui se révèlent ensuite, dans le moyen et le long terme, mauvais.

Dans un premier temps il se peut que ce ne soit pas très simple de comprendre la personnalité de celui que nous trouvons face à nous, mais si l'on approche la relation avec un esprit analytique, prêt à récolter des données et informations, ce sera de plus en plus facile. Par exemple, comprendre si une personnalité est extravertie ou introvertie est plutôt simple : à de cet élément nous pouvons déjà en déduire d'autres, comme nous l'avons vu, et ceux-ci peuvent être très utiles à nos estimations.

Une question ressort maintenant spontanément : quel poids donner au fait que chaque personnalité est « tendancielle ment stable » ? C'est à dire peut-on s'attendre à ce qu'une personne se révèle différente de la première impression qu'elle nous a faite ? Peut-on influencer sur les personnalités autour de nous ou tout du moins espérer qu'elles puissent s'adapter à la nôtre ?

Dans ce cas également la science nous vient en secours. De nombreuses expérimentations ont justement étudié cet aspect, arrivant à la conclusion que de ces cinq traits, deux sont réellement stables : la stabilité émotionnelle et l'extraversion. On ne peut pas apprendre à devenir extravertie, en définitive, et non plus à contrôler efficacement ses propres

émotions. Même ceci n'est pas tout à fait vrai, étant donné l'exception représentée par le fait qu'avec un profond travail de type psychologique (et avec l'aide donc d'un thérapeute) on peut arriver à modifier ou au moins à contrôler certains aspects de sa propre personnalité, comprenant l'instabilité émotionnelle ou le degré d'introversion.

Les autres trois traits de la personnalité en revanche subissent des modifications au cours de la vie. En particulier, le fait d'être consciencieux tend à augmenter et l'ouverture d'esprit à diminuer. Ce ne sont pas des clichés, bien qu'il existe évidemment des exceptions à la règle : plus nous grandissons plus notre fiabilité augmente, plus nous devenons grands et plus diminue notre ouverture d'esprit. Dans une fourchette limitée, c'est à dire dictée par nos caractéristiques génétiques, la personnalité peut se modifier au cours de la vie. Les expériences particulièrement positives ou négatives peuvent induire des changements qui peuvent être importants.

Enfin, deux traits de la personnalité, qui n'entrent pas dans les cinq que nous avons analysés, ont néanmoins un grand poids dans le fait d'établir comment les personnes abordent la vie : celles-ci sont la *résilience* et l'*optimisme*. Plus que des traits de personnalité il serait mieux peut-être de les considérer comme des éléments du caractère, qui comme tel, ont des effets sur l'entière personnalité. Dans ce cas également quelques études scientifiques ont démontré comment surtout l'optimisme est capable de générer des résultats plus favorables au niveau physique et mentale : les personnes qui développent l'optimisme profitent d'un meilleur bien-être physique et ont plus de succès dans la vie.

Un autre élément donc à prendre en considération lorsqu'on s'approche analytiquement à la personnalité d'autrui : une personne optimiste peut avoir une influence positive également sur notre expérience en relation avec elle.

## Comment gérer efficacement les divers caractères, styles de communication et personnalités

Tous les jours et dans de divers environnements, nous rencontrons des personnes et nous entretenons des relations interpersonnelles. Souvent, sans avoir aucune préparation sur le sujet. L'expérience de gestion de la communication dans les relations interpersonnelles nous la confions presque entièrement à l'expérience : cela peut arriver néanmoins d'avoir à faire pour la première fois à des personnalités et des styles de communications inédits pour nous, nous mettant en grande difficulté. Ce livre naît justement avec cette intention : rendre plus agréable – et plaisant – la gestion des rapports interpersonnels à travers l'analyse de la personne que nous avons devant nous.

Une analyse qui doit être rapide, presque instantanée, au maximum efficace ; nous ne pouvons pas toujours nous permettre d'étudier notre interlocuteur et revenir la fois suivante plus préparé. Dans beaucoup de situations de la vie, c'est la première impression qui compte. Et pour faire une première impression optimale il est essentiel de comprendre à qui nous avons à faire : cela nous procure ces outils supplémentaires qui nous permettront d'adapter notre communication de façon à atteindre avec certitude l'objectif que nous nous sommes donnés.

Dans ce chapitre nous nous concentrerons sur les outils à notre disposition dans le domaine communicatif et comportemental. C'est à dire, ce que nous pouvons déduire des façons de communiquer et de se comporter des personnes autour de nous : vous resterez surpris de la quantité d'informations que l'on peut obtenir simplement en observant le style communicatif d'une personne. Je tiens encore une fois à souligner que parler de ces arguments ne sous-entend pas le fait que nous soyons tous faits avec un « pochoir » et que de ce fait il soit possible de connaître dans le fond qui que ce soit en l'espace de dix minutes, bien au contraire ! Mais les indications que nous pouvons obtenir de l'observation des comportements et de la façon de communiquer d'une personne sont très

précieuses pour se faire une idée de sa personnalité et du système de valeurs et de ses croyances.

Dans le cadre communicatif, nous pouvons en reconnaître trois styles principaux plus deux autres styles additionnels, pour ainsi dire. Examinons-les un à un et voyons comment pouvoir les affronter avec succès, entendant par « succès » le fait de réussir à faire passer l'information que nous voulons communiquer et obtenir ce que nous désirons, sans nuire et sans causer de dommage d'aucune sorte à qui que ce soit. Et en se rappelant qu'une personne ne s'identifie pas à son style : les styles communicatifs sont fonctionnels à la communication interpersonnelle mais au cours de la vie on peut apprendre à en adopter des plus efficaces et corrects et à abandonner les habitudes communicatives erronées. Les observations que nous ferons seront donc limitées au *mode* de communiquer et de se mettre en relation avec la personne et non à la *nature* de la personne elle-même.

### **Style communicatif passif**

Ce style communicatif caractérise les personnes qui se sentent opprimées et qui subissent les actions et les choix des autres sans réussir à répliquer. Ce sont des personnes qui sont souvent indécises, incertaines, incapables de transmettre leurs propres sentiments aux autres et de communiquer leurs propres idées. Elles ont des difficultés à prendre des décisions, elles cherchent de toutes les manières à éviter le conflit et ne savent pas dire non.

### **Comment le gérer ?**

Si tu te reconnais dans ce profil, le conseil est celui de travailler sur ton style communicatif en reflétant sur le fait qu'une personne avec une approche passive met en second plan ses propres besoins et renonce donc souvent à la satisfaction de ses propres désirs. Ce qui peut amener à des sentiments tels que la rancœur et l'insatisfaction et causer du stress.

Si tu te retrouves à avoir à faire avec une personne qui exprime un style communicatif passif, ne profite pas de sa passivité pour ignorer ses besoins, même si elle ne réussit pas à les exprimer. Le meilleur moyen peut être

celui de lui demander ce qu'elle pense. De l'inviter à exprimer ses propres sentiments et de la soutenir dans le parcours décisionnel.

### **Style de communication agressif**

Au pôle opposé par rapport à celui de la passivité nous trouvons le style communicatif agressif. Il caractérise les personnes qui choisissent d'imposer leur propre point de vue et la satisfaction de leurs propres besoins en dépit des autres. Celles-ci sont souvent verbalement violentes et peuvent devenir offensives, sans même se rendre compte de l'être puisqu'elles manquent d'empathie. Elles intimident, sans écouter, elles ne présentent pas d'excuses, cherchent à dominer et manipuler les autres, en interrompant fréquemment les autres personnes alors qu'elles parlent et ne reconnaissent pas leurs mérites.

### **Comment le gérer ?**

Dans le cas où tu te reconnais dans ce profil, tu dois considérer que bien qu'il puisse te sembler qu'une attitude pareille te porte facilement à satisfaire tes propres besoins, à la longue elle peut te condamner à l'isolement social à cause du dommage que tu as causé aux autres personnes. Dans le moyen et long terme c'est toujours un comportement contreproductif.

Si en revanche tu te retrouves à avoir à faire à une personne de style communicatif agressif, la première chose à faire est de maintenir le calme et de maintenir la distance. Également émotionnelle : par exemple, en maintenant un ton formel au cours de la conversation. En deuxième temps, ne pas répondre aux provocations et les contrecarrer en se servant de questions. Lorsque l'interlocuteur cherchera à vous submerger de critiques, demandez-lui le pourquoi de chaque chose qui vous est reprochée et continuez à poser des questions. Ceci déplaira à l'agressif, qui n'est pas habitué à devoir justifier son propre comportement et ses propres décisions. Enfin, rappelez-vous toujours de vos droits, sans vous faire conditionner du comportement agressif de l'autre personne (sans donc vous faire marcher dessus).

### **Style communicatif assertif**

Les personnes avec ce style sont celles qui communiquent de façon plus efficace. Elles n'ont pas la crainte d'exprimer leurs avis, opinions et idées, elles n'ont pas peur d'être refusées, elles n'imposent pas, ne jugent pas, écoutent les autres mais savent cependant décider de manière autonome. Elles acceptent les critiques car elles arrivent à ne pas les prendre personnellement.

### **Style passif-agressif**

Il combine les caractéristiques du style passif et de celui agressif : la personne qui l'exprime à un comportement passif mais par la suite cherche à se défendre de manière agressive, voir même fourbe. C'est à dire qu'elle peut faire semblant de rien mais cherche à vous mettre des obstacles, à vous critiquer derrière votre dos, à saboter en quelque sorte votre position/votre travail.

### **Comment le gérer ?**

Dans ce cas il est déconseillé d'affronter de front la personne qui présente ce style communicatif. La meilleure chose à faire est de maintenir un comportement assertif et de renoncer à quelque occasion de rencontre. Être agressif avec ces personnes ne sert à rien sinon à provoquer une réaction encore pire.

### **Style communicatif manipulateur**

Les personnes avec un style communicatif manipulateur cherchent à contrôler le comportement de l'autre personne en rendant coupable ou en rendant inférieur l'interlocuteur. Celui-ci est également, tout comme le passif-agressif, un style en parti fourbe, étant donné que la tentative de manipulation n'est pas explicite et évidente mais s'effectue à travers la culpabilité et le comportement infériorisant. Parfois ces personnes utilisent aussi la technique de l'imprévisibilité pour chercher à faire en sorte que

s'instaure un rapport de dépendance chez l'autre personne, essentiel pour pouvoir effectuer une manipulation.

### **Comment le gérer ?**

Il est important, dans ce cas, de ne pas croire aux chantages moraux (comportement culpabilisant) et de ne pas croire aux tentatives de discréditation (comportement infériorisant). On doit affronter ces personnes depuis une position de forte stabilité émotionnelle en se rappelant que les sensations de culpabilité et d'infériorité sont absolument voulues et utilisés pour la satisfaction de leurs objectifs : il n'y a rien en soi de vrai sur lequel nous devrions réellement nous préoccuper. Et en se rappelant également que les personnes qui utilisent un style communicatif manipulateur ne le font pas toujours (plutôt, presque jamais) intentionnellement et consciemment.

## Les différences entre un introverti et un extraverti

Depuis petit nous sommes habitués à être « étiquetés » par les autres personnes. Parents, grands-parents d'abord, éducateurs et enseignants ensuite, aiment diviser les enfants entre extravertis et introvertis, souvent sans trop de connaissance de ce qu'ils sont en train de dire.

La différence entre introvertis et extravertis – c'est à dire entre les personnes orientées vers l'intérieur d'elles-mêmes ou vers l'extérieur d'elles-mêmes – de toutes les manières est une réalité concrète et a un impact non négligeable sur les rapports sociaux. Extravertis et introvertis viennent réellement, pour ainsi dire, de deux planètes différentes et il sera très utile pour nous de découvrir quelles caractéristiques les différencient profondément.

La raison est simple à comprendre. Comprendre si notre interlocuteur est introverti ou extraverti nous donne un énorme avantage en termes communicatifs et de compréhension de son comportement. Cela peut nous aider à comprendre la raison de certains de ses choix, la nature de ses réponses, en somme cela peut nous prédisposer à une communication plus fluide et privée d'obstacles ou de contrastes. Voyons donc comment reconnaître les personnes appartenant à ces deux « mondes » si différents.

### **Comment reconnaître un extraverti**

Ce n'est pas difficile de reconnaître une personne extravertie : elle est généralement loquace, aime la société, a une bonne conversation, est prédisposée au contact humain. Fréquemment elle parle plus qu'elle n'écoute.

### **Comment reconnaître un introverti**

Il peut être taciturne, préférer la solitude aux situations sociales, avoir de longs temps d'élaboration de réponses et de décisions, être réservé au sujet de ses propres idées et de ses propres sentiments.



Attention : nous pouvons tous être tant extraverti qu'introverti dans certaines situations de notre vie. Cela peut nous arriver, pour ainsi dire, de nous comporter de manière différente de celle qui est généralement notre nature. Ceci n'élimine pas le fait que nous possédions tous une orientation de base. Le reconnaître chez les autres est utile pour obtenir de précieuses informations sur leur manière d'agir, de penser et de se comporter.

Voyons donc les différences dans l'approche à la vie et à la communication entre introvertis et extravertis.

### **Différences entre extravertis et introvertis**

- **Communication** : Les introvertis apparaissent plus lents dans le traitement des informations. Ils s'attardent plus longtemps dans leur monde intérieur, chaque information est traitée autant dans une optique passée (à travers le filtre des souvenirs) et future (en pensant à la planification). Donc dans un contexte de réunions et de rencontres, les introvertis peuvent être taciturnes et apparaître plus rêveurs puisque leurs processus mentaux sont effectivement plus longs et complexes.
- **Stimuli du monde extérieur** : Lève la main celui qui n'a jamais vu un introverti mal à l'aise lors d'une fête ! Blague à part, les personnes introverties sont à leur aise lorsque les stimuli provenant du monde extérieur sont contenus, alors que les personnes extraverties nécessitent d'un niveau plus grand de stimulation pour s'activer et éprouver des plaisirs. Voilà pourquoi les extravertis aiment les fêtes et les situations sociales, qui en revanche mettent rapidement mal à l'aise les introvertis. Non pas parce qu'ils sont par la force des choses timides, mais parce qu'un niveau de stimulation élevé les stresse et ont donc besoin de s'isoler pour récupérer des forces.
- **La solitude** : si un introverti refuse un rendez-vous avec vous, ne le prenez pas mal. Les personnes introverties ont

besoin d'une grande quantité de temps tout seul pour pouvoir récupérer des forces et se perdre dans les méandres de leur propre esprit, en se consacrant à des rêves, pensées et projets. Ils ne refusent pas la socialité parce qu'ils n'aiment pas la compagnie, mais ils peuvent simplement en avoir besoin moins souvent qu'un extraverti, qui au contraire a un besoin presque physiologique d'évacuer ses propres énergies à travers sa rencontre avec les autres.

- **Capacité décisionnelle** : un extraverti se reconnaît facilement puisqu'il agit souvent avec impulsivité et avec beaucoup de sérénité. Un introverti, au contraire, peut s'accorder beaucoup de temps pour penser attentivement à tous les pour et les contres avant de prendre une décision, action qui lui coûte toujours un certain effort d'un point de vue émotionnel.

- **Gestion des imprévus** : Vous reconnaîtrez tout de suite un introverti étant donné que sa nécessité de tout programmer dans les moindres détails le précèdera. Les introvertis n'aiment pas les imprévus et peuvent mal réagir également aux surprises, seulement même du fait que ces événements dérangent l'ordre qu'ils avaient donné à la journée ou à la situation. Au contraire, l'extraverti est toujours à la recherche de l'imprévu prêt à lui déranger la vie et à lui garantir une riche dose d'émotions. En général, ils gèrent mieux les événements imprévus auxquels ils réagissent le plus rapidement.

### **Le juste milieu : l'ambiverti**

Éprouvez-vous des difficultés à cataloguer une personne dans une des deux catégories ? il pourrait s'agir d'un ambiverti, c'est à dire une personne qui renferme en elle des caractéristiques propres aux deux profils. Ce sont des personnes tendanciuellement introverties mais qui ne dédaignent pas la socialité, si prise à doses opportunes et vécue de manière adéquate. Voyons quelles sont les caractéristiques qui caractérisent ce profil :

*Ils fuient l'attention* : ils peuvent aimer les contextes sociaux mais n'apprécient pas que l'attention soit trop concentrée sur eux. A la différence d'un introverti, ils sont à la fois capables d'être au centre de l'attention, mais pour un temps limité.

*Ce ne sont pas des ermites* : ils aiment la solitude mais cherchent souvent et volontiers la compagnie. Ils ne fuient pas la solitude comme pourraient souvent le faire les extravertis, mais ne s'y « immergent » pas non plus comme risquent de faire certains introvertis.

*Ils échappent à la définition* : si vous ne savez pas définir le caractère ou la personnalité d'une personne, il pourrait s'agir justement d'un ambiverti. Leur caractère n'est pas facile à cadrer comme celui d'un extraverti ou d'un introverti.

*Amitiés hétérogènes* : par conséquence du point précédent, les ambivertis s'entourent d'un groupe plutôt hétérogène d'amis et de connaissances. Également sous ce point de vue, ils sont difficiles à cadrer.

*Ils sont empathiques* : le fait de savoir entrer en contact soit avec sa propre intériorité soit avec les émotions des autres les rend bien plus aptes à comprendre les autres personnes. Ils sont habitués à l'introspection (introverti) mais ils savent entrer en contact avec les sentiments des autres personnes (extravertis).

*Ils ont des intérêts polyvalents* : les ambivertis passent d'un argument à l'autre et d'un contexte à un autre complètement opposé sans trop de problèmes. Ils ne se laissent pas étiqueter et ceci leur permet de cultiver des intérêts polyvalents et d'avoir des goûts versatiles.

## Comment deviner rapidement les valeurs, peurs et besoins d'autrui

Le prérequis pour lire les personnes rapidement est uniquement : l'attention. Du reste c'est aussi le meilleur moyen pour être persuasif durant une conversation, celui d'accorder notre complète attention à l'autre personne. Celle-ci se sentira comprise et valorisée et sera donc plus propice tant à nous écouter qu'à se fier à nous, et donc à révéler quelque chose en plus sur elle-même. Si nous sommes capables de comprendre ces informations, c'est à dire si nous abordons le contexte communicatif avec la bonne mentalité analytique, nous pourrions mettre à profit les données recueillies.

Quand je parle d'attention j'entends que le focus de la conversation doit être sur l'autre personne. Faites-la parler, ne l'interrompez pas, ne précipitez pas les conclusions ou les conseils : prenez le temps nécessaire pour lui laisser le moyen de parler d'elle. Une technique souvent utilisée est également celle du silence : lorsque vous voulez stimuler une réponse ou une réaction de la part d'une personne, essayez d'être plutôt silencieux dans le cadre de la conversation. Votre silence poussera probablement l'autre personne à parler encore plus.

Existe-t-il des astuces et des secrets pour deviner facilement le profil de celui que nous avons en face ? Parler d'astuces ou de secrets est un peu inapproprié, étant donné qu'il s'agit simplement d'amplifier ses propres capacités d'écoute et d'analyse dans des situations déterminées. Qui, certainement, peuvent également être stimulées, même si ce n'est pas dans tous les cas. Il ne s'agit jamais de tendre un « piège » à l'autre personne, mais plutôt de tester sa personnalité dans des conditions déterminées, pour en obtenir une série de données utiles à nos considérations. Voyons quelles peuvent être ces situations.

### **Débat**

Rien de tel qu'un bon débat pour faire émerger les valeurs, les croyances, les peurs et les besoins d'une personne. Simplement parce que souvent une discussion peut nous impliquer d'un point de vue émotionnel, en nous amenant à diminuer nos résistances. Une discussion, un « obstacle », nous contraint à puiser dans nos ressources de problem solving et pour se faire nous démontrons qui nous sommes vraiment : altruisme, égoïsme, moralité, éthique, craintes et phobies, tout est révélé dans ces circonstances si l'argument du débat est relativement sensible. Je ne vous invite pas à devenir de parfaits bagarreurs, mais c'est certainement un moyen rapide pour deviner quelque chose en plus sur la personnalité de notre interlocuteur que de le titiller un peu, stimulant une réaction pour voir quelles sont les « armes » qu'il sort.

## **Problem Solving**

Après le débat vient le moment de résoudre le problème. Le problem solving est un parfait banc d'essai pour tester la personnalité d'autrui. Lorsque nous devons résoudre un problème, surtout si nous devons le faire avec une autre personne, en ressortent nos caractéristiques de patience, collaboration, compréhension, tolérance, constance. Nombreuses sont les occasions pour résoudre un problème avec une autre personne, une des plus communes et conseillées pour évaluer la personnalité d'autrui est celle de construire quelque chose ensemble : un travail manuel comme peut-être l'assemblage d'un meuble, par exemple. Vous voyez les longues et bien souvent incompréhensibles instructions de la célèbre marque de fourniture suédoise ? Voilà, monter un de leur meuble avec une autre personne peut se révéler un test parfait : on doit suivre et interpréter les instructions, comprendre comment surmonter les petits obstacles, écouter le paraître de l'autre personne, se fier à ses intentions ou donner gentiment les nôtres lorsque l'on se rend compte que l'autre personne n'a pas compris la consigne. Ce sont toutes des situations dans lesquelles il est nécessaire de démontrer certaines valeurs fondamentales de l'esprit humain : patience, tolérance, capacité de compréhension, confiance en les autres.

## Compétition

La compétition stimule le talent... mais elle peut également faire ressortir le pire de nous, autre que le meilleur. Si vous voulez voir la vraie nature d'une personne, jouez ensemble à : une partie de ballon, une partie de tennis, mais aussi tout simplement à une partie de carte ou à un jeu de société. Dans un environnement compétitif les personnes, souvent, perdent leurs freins et inhibitions et révèlent leur nature bien plus que ce qu'elles ne voudraient. Il y a celui qui n'est pas capable de perdre, il y a celui qui perd son sang-froid et le contrôle de lui-même avec un minimum de pression, celui qui est prêt à tout pour gagner, même à écraser les autres ; certainement qu'il y aura celui qui en revanche démontrera un esprit collaboratif, de l'ironie, de la compréhension et le respect des règles, par rapport à l'autre personne.

Pour apprendre à lire une personne rapidement et pour tirer le maximum des situations que nous avons analysées on a besoin de beaucoup d'entraînement. Notre esprit doit être habitué à analyser, recueillir des données, en définitive, nous devons savoir où et quoi regarder. Voilà pourquoi il est très utile de s'entraîner à lire les personnes en profitant du cercle de contact proche dont nous disposons : amis, parents, partenaire, également collègues de travail. Voyons comment faire pour développer une habitude au détail qui peut se révéler utile dans la rencontre avec un inconnu :

- Avant tout, éliminez vos barrières. Souvent, même si on ne s'en rend pas compte nous fuyons la réelle rencontre avec une autre personnalité, parce qu'inconsciemment nous nous défendons de situations qui potentiellement nous mettent mal à l'aise, comme des sentiments désagréables. Lorsque vous voulez vraiment connaître quelqu'un, préparez-vous à accepter tout ce qui pourrait venir de cette personne.

- Analysez vos préjugés. Ceci ne signifie pas de les éliminer si vous ne réussissez pas, mais au moins d'être capable de les mettre momentanément de côté. Les préjugés pourraient vous faire dévier et vous conduire à une interprétation incorrecte de la personnalité que vous pourriez connaître.

- Choisissez un candidat idéal. Un fois dépassé les deux premiers points, identifiez une personne à analyser : l'idéal est une personne que vous pouvez observer dans diverses situations, également dans des moments calmes et de loisir. Il est important de faire momentanément table rase de ce que vous connaissez et croyez sur son compte : cette personne doit devenir une espèce de « cobaye » pour votre laboratoire d'analyse des personnes, donc faites semblant d'observer son comportement et ses actions pour la première fois.

- Déclinez-en le profil. Observez la personne dans une situation de loisir ou de calme et essayez de schématiser les traits principaux de son caractère et de sa personnalité. Par la suite observez-la dans une situation potentiellement stressante et ajustez-le profil que vous avez créé en ajoutant les détails tirés de cette dernière observation.

- Cherchez une schématique. Après des observations répétées, cherchez les éléments communs aux diverses situations. Par exemple, une personne lorsqu'elle est embarrassée peut changer le ton de sa voix, adopter une position précise du corps, avoir des réactions déterminées. Essayez de créer des schémas pour chaque situation rencontrée : joie, peur, colère, embarras...

- Définissez la personnalité. Les informations que vous avez recueillies et les schémas que vous avez essayé de décliner vous permettront enfin de définir la personnalité de la personne analysée ? Vous saurez que vous avez atteint le résultat lorsque

son comportement sera pour vous prévisible : la connaissance que vous avez sur son compte vous permettra de prévoir la façon dont elle se comportera dans des situations déterminées.

Cet entraînement de base vous permettra de devenir toujours plus habile dans le fait de deviner la personnalité d'autrui. En connaissant et en évaluant diverses personnalités vous vous rendrez compte que vous avez souvent recours à des schémas que vous avez déjà relevés sur des personnes connues, ceci vous permettra de devenir rapide dans l'esquisse de la personnalité de celui que vous avez en face de vous.



## Les facteurs qui motivent les personnes et leurs comportements

La motivation est un autre concept avec lequel on se remplit souvent la bouche sans en avoir une vraie connaissance. Souvent nous parlons de facteurs motivants avec trop de légèreté ; la vraie motivation est une impulsion intérieure très forte, celle qui nous rend capable de soulever des montagnes. L'envie de faire et la motivation sont deux choses distinctes : la motivation nous parle de nos valeurs, de ce qui compte réellement pour nous dans la vie, alors que l'envie de faire peut-être issue de la discipline développée au cours de la vie. Il existe des personnes très efficaces mais bien peu motivées ; au contraire il existe des personnes à l'apparence peu disciplinées mais en réalité profondément motivées, qui seront donc capable d'atteindre des objectifs plus ambitieux par rapport aux autres personnes.

Comprendre ce qui motive une personne équivaut vraiment à décrocher le billet gagnant de la loterie en termes d'analyse de la personnalité : les facteurs motivants sont à la base du comportement, des choix et des actions d'une personne, ainsi que l'expression de ses valeurs fondamentales. Notre chance est que ce qui motive les personnes dans la vie peut être réduit à quelques éléments principaux ; les personnes, fondamentalement, peuvent se diviser en grands ensembles, ceci nous aide à en comprendre le comportement. Avant de voir quels sont les principaux facteurs motivants, parlons brièvement de comment les identifier chez les personnes que nous rencontrons dans la vie. L'unique moyen valide pour comprendre ce qui motive une personne est d'essayer. Faire des tests. Un peu comme ce qui se passe en laboratoire, pour comprendre ce qui stimule et motive notre « cobaye » nous devons tester des récompenses diverses. Ce ne sera pas difficile de comprendre laquelle est la bonne, étant donné qu'en augmentant la motivation, on augmente la productivité et le bonheur !

### **1- Reconnaissance sociale**

Ne vous êtes-vous jamais demandé pourquoi certaines personnes parmi les plus en vue au monde, dans n'importe quel domaine, continuent à

s'entraîner pour gagner toujours plus ? C'est simple : la reconnaissance sociale est une des meilleures gratifications que l'on puisse obtenir. Sentir que les autres reconnaissent notre valeur est motivant en soi, indépendamment de la gratification matérielle liée à la reconnaissance. Cela nous plaît à tous de se sentir valorisés et importants, voilà pourquoi le moyen le plus rapide pour perdre l'estime d'une personne est celui de ne pas reconnaître le mérite du travail effectué, de la contribution donnée à un projet par exemple. Rappelez-vous que la reconnaissance individuelle est un ressort très puissant : s'efforcer pour quelque chose qui donne de l'éclat à sa propre personne est perçu comme un effort qui vaut toujours la peine d'être fait. L'important est de ne pas abuser de ce facteur motivant : la reconnaissance sociale doit cependant être accompagnée d'un niveau suffisant de gratification matérielle. Travailler ou s'entraîner « pour la gloire » peut fonctionner un moment, mais à la longue celui qui n'est pas récompensé matériellement pour son propre effort ne sera pas non plus intéressé à la reconnaissance et aux éloges verbales.

## **2- Succès**

La beauté de la motivation est qu'elle peut facilement nous instaurer dans un cercle vicieux : réussir dans quelque chose est gratifiant en soi, se sentir efficace est la meilleure des récompenses. Il plaît aux personnes de gagner et d'avoir du succès dans la vie, inutile de se cacher derrière un dicton : nous voulons tous gagner, nous désirons tous le succès dans notre vie. Voilà pourquoi lorsque nous réussissons dans quelque chose, lorsque nous sommes doués à effectuer une action ou une tâche, nous avons tendance à continuer de le faire peu importe les récompenses. Les chefs d'entreprise passent d'une entreprise à une autre parce qu'ils aiment le succès et les sensations liées à celles-ci, plus que par avarice (il suffirait à beaucoup d'entre-eux uniquement leur premier emploi afin de mettre de côté suffisamment d'argent et être tranquille toute leur vie !) ; de la même manière les sportifs ont du mal à « raccrocher les crampons » car la compétition et la victoire sont des sensations très motivantes. Un moyen simple pour en motiver un est de lui proposer un défi à sa portée : une personne qui pense pouvoir gagner, se retroussera les manches pour le faire.

Attention à ne pas dépasser la limite, souvent difficilement identifiable : les défis trop difficiles diminuent la motivation étant donné que la personne perçoit la concrète possibilité d'échouer. Et échouer n'est ni motivant ni agréable pour personne.

### **3- Famille et proches**

Beaucoup et même énormément de personnes sont prêtes à s'impliquer bien plus pour ceux qui leur sont chers plutôt que pour eux-mêmes. Le devoir de s'assurer du bien-être et de la sécurité de ses proches est très fort chez l'être humain, qui souvent peut être fortement motivé à accomplir des actions qui lui garantissent de se procurer ce bien-être tant désiré. De la même manière, surtout dans un environnement de travail, la possibilité de profiter de temps libre à passer avec sa famille et ses proches est une forte motivation pour beaucoup d'individus, qui seront amenés à s'impliquer plus durement pour terminer un travail et se garantir la récompense convoitée.

### **4 – Responsabilité**

Il plaît aux personnes de se sentir responsables, d'elles-mêmes ou d'un travail, peu importe. Se sentir responsable de quelque chose nous fait prendre plus sérieusement et avec plus de force de volonté nos engagements. La responsabilité est, elle aussi, auto-gratifiante : si nous faisons quelque chose de bien, nous nous en attribuons le mérite et nous sommes plus propices à en assumer ultérieurement la responsabilité. Rien ne motive plus l'homme que la sensation d'être capable et efficace : chaque défi vaincu, même petit, ravive la flamme de sa propre motivation. Un fort sens de responsabilité peut motiver de façon réellement intense les personnes, dans la vie personnelle comme au travail. Souvent, en famille mais également au travail, nous avons tendance à centraliser les responsabilités sur nous-même, nous avons du mal à déléguer et nous nous lamentons car les autres ne nous aident pas ; il peut suffire de la simple

action de confier des tâches à d'autres personnes pour les motiver à l'effort et améliorer leur détermination.

## **5- Curiosité et nouveauté**

Mettre la pression sur la curiosité innée de la personne peut stimuler fortement la motivation. L'être humain est curieux par nature, mais souvent la vie monotone qu'il conduit jour après jour l'amène à s'aplatir et à renoncer à sa soif de nouveauté, au plaisir d'apprendre de nouvelles choses, au défi de comprendre comment fonctionne le monde. Se retrouver engagé dans des tâches qui stimulent la curiosité est très motivant pour l'homme, tout comme d'être inclus dans quelque chose de nouveau peut aider à retrouver la motivation perdue après une longue période de monotonie.

Pratiquement toutes les actions des personnes peuvent être réduites à ces facteurs motivants. Habituez-vous à analyser les comportements d'autrui en fonction de ce schéma d'évaluation : Pourquoi est-ce que cette personne répète ce comportement ? Pourquoi est-ce qu'elle poursuit cet objectif ? Comment a-t-elle fait pour avoir autant de succès dans cet environnement ? Prenez les motivations que nous avons analysé comme repère et, une fois libéré des préjugés (étape indispensable étant donné que souvent nous « lisons » les autres personnes à travers le filtre des jugements que nous formulons a priori), vous serez capables de comprendre ce qui motive profondément la personne à adopter un certain comportement et à effectuer des actions déterminées.

Une fois les motivations comprises, il sera simple de remonter aux valeurs qui comptent dans la vie de cette personne : quand vous aurez connaissance de ses valeurs, il vous sera bien plus facile de vous faire une idée de sa propre personnalité. Connaître ce qui motive une personne nous donne un avantage énorme en termes collaboratifs. Lorsque nous savons quel levier utiliser, nous pouvons facilement pousser une personne à effectuer certaines actions.

# **SECONDE PARTIE**

## **Les émotions**

## Que sont les émotions ?

Notre vie tourne autour des émotions, même si, parfois, la majeure partie du temps nous n'en avons pas conscience. Le premier objectif de cette partie du livre est donc celui d'augmenter notre conscience par rapport aux émotions. Qui, si vous ne le saviez pas, sont à la base des comportements et des actions.

Ceci est le premier concept important à comprendre sur les émotions : elles ont toujours comme conséquences une action. Elles sont un pont entre la pensée et le comportement, et au moment où nous devenons capables de reconnaître les émotions d'autrui nous devenons également capables de prévoir le comportement des personnes. C'est à dire *de les lire*, comme nous avons proposé de le faire au début du livre.

Le terme « émotion » dérive du latin *emovere* qui signifie *ôter d'un lieu*, et en effet les émotions ne sont rien d'autre que la manifestation extérieure d'un état d'âme intérieur, d'une précise condition mentale. Ce sont les photographies d'un moment, d'un processus de pensée, d'une chaîne de réactions qui ont été déclenchés par un évènement (un mot, une action, un geste...). Cette « photographie » se manifeste d'un point de vue physique avec des changements précis – que nous analyserons dans les prochains chapitres – et d'un point de vue psychologique avec des processus mentaux qui se déclenchent par conséquence.

Une émotion est un pont entre la réaction à un évènement et ce qui se passera ensuite : les émotions précèdent les actions, pour cette raison il est très intéressant d'apprendre à lire chez les autres ce qu'on ne reconnaît pas chez soi. Il va de soi qu'une fois que nous sommes capables de comprendre quelle action causera une émotion déterminée, nous devons également être capable de gérer les actions elles-mêmes en contrôlant les émotions qui les déclenchent.

Les émotions nous mettent littéralement à nu aux yeux des autres. Autant que l'on puisse devenir doué à les cacher, on ne réussira jamais à en annuler les effets physiques. Voilà pourquoi dans la troisième partie du livre nous nous concentrerons sur les signaux du corps : en apprenant à le lire comme un livre ouvert, le corps est capable de nous dire tout ce qu'une personne, avec des mots, essaye de cacher. Ou peut-être qu'elle ne veut pas les cacher, mais n'est pas capable de les exprimer avec des mots.

La même chose vaut pour les émotions, dont des changements corporels sont la cause. Les émotions suivent leur parcours, que nous le voulions ou non ; une fois appuyé sur le « bouton » d'une émotion, elle est impossible à annuler. On peut seulement tenter de contenir ses effets, même si la plupart du temps cela aboutira forcément à un échec. Les émotions nous fournissent également un langage universel : beaucoup d'études et de recherches ont étudié la manifestation des émotions dans les différents peuples et cultures du monde, en découvrant que les similitudes qui les rapprochent sont bien plus nombreuses que les différences qui les divisent (peu, même si elles sont intéressantes).

Développer une conscience d'un point de vue émotionnel est donc une puissante arme en sa propre possession pour devenir toujours plus capable de gérer avec habilité et droiture les rapports interpersonnels. Mais quelles sont les émotions de l'être humain ? On serait tenté de penser qu'elles sont nombreuses et qu'une classification soit pratiquement impossible. Cependant ... c'est une erreur, les émotions sont plus simples que ce que nous pensons. C'est leur manifestation et, plus qu'autre chose, leur perception de notre part qui est parfois difficile.

Les émotions principales sont au nombre de six, et elles sont les suivantes :

- 1- Peur
- 2- Colère
- 3- Tristesse

- 4- Joie
- 5- Dégoût
- 6- Surprise

Sur celles-ci, le monde scientifique est depuis longtemps d'accord. Récemment néanmoins, un groupe de neuroscientifiques a décidé d'amplifier « officiellement » la gamme des émotions humaines reconnues : à travers des expériences et des tests conduits sur un large échantillon de personnes, ils ont réussi à standardiser 21 autres émotions propres à l'être humain. La liste agrandie et mise à jour des émotions en comprend maintenant 27, toutes acceptées et reconnues par la communauté scientifique internationale.

Les 21 émotions qui ont été ajoutées aux 6 d'origine sont les suivantes :

- 1- Admiration
- 2- Adoration
- 3- Appréciation esthétique
- 4- Anxiété
- 5- Charme
- 6- Ennui
- 7- Embarras
- 8- Divertissement
- 9- Douleur empathique
- 10- Confusion
- 11- Calme
- 12- Excitation
- 13- Désir ardent
- 14- Horreur
- 15- Extase
- 16- Nostalgie
- 17- Amour romantique
- 18- Intéressement
- 19- Soulagement
- 20- Désir sexuel



## 21- Satisfaction

Une gamme bien plus ample et qui maintenant est capable de refléter pleinement les nuances qui caractérisent tous les jours de notre vie émotionnelle. Raisonnons un petit peu sur ce fait : 27 émotions, cela signifie aussi un nombre bien plus grand des potentielles actions que l'être humain puisse accomplir sur l'onde de telles émotions. Voilà donc que la connaissance des émotions humaines et la capacité de les reconnaître nous rend potentiellement capable de prévoir une très vaste gamme d'actions, de faire des prévisions, de comprendre comment gérer au mieux le rapport avec les personnes que nous rencontrons tous les jours.

Une dernière observation est faite sur la considération des émotions. S'oppose souvent, à tort, l'émotion et la raison. On dit souvent que celui qui réagit d'une manière émotive n'utilise pas sa tête. Les études scientifiques ont pourtant depuis longtemps démenti cette croyance : les émotions ne sont qu'une réponse physiologique et inévitable à un évènement, un changement dans l'environnement proche, suivi par une action. Le cerveau est absolument relié et impliqué dans ces processus : les émotions ne surpassent pas la raison, simplement le circuit évènement-émotion-réaction est tellement rapide et efficace que nous ne nous rendons pas compte de son activation et, de ce fait, nous ne réussissons souvent pas à le contrôler.

Une impasse dont on peut sortir en devenant davantage conscient des émotions et de la façon dont elles agissent sur notre cerveau. Il en va de même de comment identifier les émotions et leurs effets chez les autres: nous devons nous détacher du jugement et apprendre à déconstruire leur comportement, en remontant aux causes des effets, ceux-ci procèdent des actions aux émotions qui les ont causées. En observant celles-ci de manière analytique nous serons capables de comprendre les raisons derrière les actions et les gestes, mais également de deviner les valeurs de la personne, d'en esquisser la personnalité, de comprendre les besoins et nécessités qui caractérisent l'existence. Rappelez-vous toujours : les émotions ne mentent pas. Et elles ont tant à dire. Il convient donc de les écouter et de les utiliser

pour tirer une importante quantité d'informations au sujet de la personne qui les exprime. Cela peut faire la différence entre une conversation (ou un rapport) réussi et une conversation qui échoue aux moindres obstacles.

## Comment reconnaître facilement les émotions d'autrui (même lorsqu'ils tentent de les cacher)

Nous avons vu l'importance des émotions et de savoir les reconnaître chez les autres personnes, afin de gérer au mieux la communication et moduler les actions et les réactions. Nous avons tous une certaine familiarisation avec les émotions, vu que nous vivons toujours ensemble, mais être habitué à les percevoir ne coïncide malheureusement pas avec la capacité de les reconnaître clairement. Nous avons dit en outre que, bien que les émotions ne puissent pas s'annuler, on peut tout faire pour les cacher : une personne peut donc s'efforcer de dissimuler la manifestation d'une certaine émotion, et ceci peut rendre difficile la lecture de notre part. De plus, les différences individuelles entre une personne et une autre ne rendent pas toujours immédiat et simple la reconnaissance des manifestations émotionnelles. En effet, nous sommes habitués à voir la réalité à travers nos yeux, et nos filtres, également émotionnels.

Nous parlerons plus tard et en détail de comment développer sa propre capacité à percevoir les émotions d'autrui. Cette capacité prend le nom d'empathie et nous rend capable de ressentir littéralement ce que les autres ressentent, de nous harmoniser sur leurs émotions. Dans ce chapitre, en revanche, nous traiterons d'un argument dans l'ensemble plus simple, c'est à dire comment reconnaître et identifier les émotions qui se manifestent chez une autre personne. Ceci devrait nous rendre apte à comprendre ce qui est en train de se passer au niveau émotif chez une autre personne au moment même où nous sommes en train de lui parler.

### **Les indicateurs d'émotion**

#### **Visage**

Le premier élément sur lequel se concentrer est le visage. Les yeux et la bouche, en effet sont ceux qui subissent le plus fortement l'influence des émotions. Il y a des différences significatives individuelles et également

entre les diverses ethnies, mais aucun de nous ne peut éviter de modifier l'expression des yeux (surtout en ce qui concerne l'ouverture) et de la bouche (ouverture, pincement des lèvres) lorsqu'il éprouve une émotion.

### **Ton de la voix**

Également le ton de la voix change en relation aux émotions éprouvées. En même temps, néanmoins, souvent le ton de la voix est utilisé justement dans le but de contrôler les émotions elles-mêmes, de chercher à s'imposer un contrôle et de dominer une émotion qui est en train de devenir trop forte. On a donc besoin de beaucoup s'entraîner pour reconnaître ces différences subtiles. De toute les manières habituez-vous à relever les variations du ton de la voix et surtout à les relier à d'autres changements de l'état physique de la personne.

### **Posture**

Les mouvements et la posture du corps sont de grands indicateurs de l'état émotionnel de la personne. D'un niveau général, une posture droite et ouverte indique un état de bien-être, sérénité, bonheur ; à l'inverse les signaux comme les épaules tombantes et les bras croisés sont synonymes de gêne, d'ennui, de contrariété, à n'importe quel niveau (une personne légèrement mal à l'aise ne saura pas où mettre les mains et finira par croiser les bras, même si sa gêne est très légère).

### **Mains**

Les mains sont un élément important à considérer. Les émotions comme la tristesse, l'ennui ou la déception peuvent amener un individu à mettre les mains dans les poches, alors qu'une personne indifférente à la situation qu'elle est en train d'expérimenter aura les mains derrière le dos. Une personne nerveuse et sur le point de s'énervier mettra fréquemment les mains sur les flancs (ou même une seule pour garder l'autre main libre afin de gesticuler).

## **Pieds**

C'est un peu le même discours que celui des mains : celui qui agite ou « fait danser » fréquemment les jambes et pieds est nerveux, stressé ou anxieux, alors que celui qui continue à changer la position des pieds et cherche presque à les cacher l'un derrière l'autre pourrait être embarrassé ou mal à l'aise.

## **Autres signaux physiques**

Certains signaux physiques sont indicateurs de conditions émotionnelles particulières : le rougissement du visage, le tremblement des mains, la sueur du visage, des paumes de mains ou aisselles, le léger tremblement du corps entier. Ce sont tous des signaux qui indiquent un état d'altération dû à une réaction improvisée de peur, de fort embarras ou d'anxiété.

Voilà les signaux que vous devez vous habituer à relever chez les autres personnes. Vous aurez besoin de pratique et d'entraînement, surtout pour comprendre quand un signal est sans équivoque ou quand en revanche il peut faire partie des caractéristiques propres d'une personne – il y a ceux qui rient et sourient d'une certaine manière et d'autres d'une autre, qui pleurent plus facilement et ainsi de suite – le conseil est toujours celui de commencer par une personne connue et des émotions sûres. Voyez-vous votre partenaire énervé pour quelque chose qui s'est mal passé au travail ? Prenez note des signaux physiques qu'il manifeste. Un ami triste ou déprimé ? Concentrez-vous sur comment ces émotions se manifestent d'un point de vue physique, notez les changements dans la posture, dans la manière de se bouger et, évidemment, également dans les expressions faciales.

## **Reconnaître les émotions universelles**

Pour les 6 émotions universelles (peur, colère, tristesse, joie, dégoût, surprise) il existe de nombreuses études qui ont standardisé les modifications qui se passent surtout au niveau du visage et des micro-

expressions faciales. Il est important de les connaître étant donné que cela nous permet d'être avantagé, afin de déterminer les points de départ. La variabilité individuelle fera en sorte que chaque personne manifeste ces émotions universelles de manière littéralement diverse, mais au moins il existe des indicateurs clairs et communs sur lesquels nous reposer.

### **Surprise**

Celle-ci est l'émotion qui se manifeste de la manière la plus brève de toutes. Ses signaux au niveau du visage sont très clairs : sourcils soulevés, yeux bien plus ouverts, bouche ouverte. L'indicateur de l'intensité de cette émotion est donné par la bouche : plus la personne est surprise, plus la bouche s'ouvre, jusqu'à s'ouvrir en grand. Une légère surprise ne fera qu'écarquiller les yeux, alors qu'une surprise énorme laissera la personne littéralement « bouche bée ».

### **Colère**

Dans ce cas, les sourcils s'abaissent et ont tendance à s'unir centralement, les lèvres s'affinent puisqu'elles se resserrent, les yeux scintillent. La colère est une émotion très forte et elle est difficile à contrôler ou à cacher. Elle a des signes prémonitoires : la mâchoire tendue, le regard dur et fixe, les sourcils qui s'abaissent. On peut apprendre à reconnaître ces signaux de manière à ajuster la conversation et tenter de contrôler les émotions d'autrui.

### **Tristesse**

Au contraire de la colère, lorsqu'une personne éprouve de la tristesse elle soulève involontairement les sourcils (surtout dans l'angle extérieur) et les paupières supérieures, les angles de la bouche s'abaissent légèrement et le regard tend à s'abaisser et à perdre de l'intensité. Un conseil : feindre la tristesse est presque impossible puisqu'il est difficile de recréer cette très particulière expression des sourcils et des paupières, donc si vous avez un doute que quelqu'un soit effectivement triste contrôlez cette partie rapidement.

## **Peur**

En cas de peur, les sourcils se soulèvent mais ne se plient pas vers le haut ou le bas, se soulèvent aussi les paupières supérieures et le regard devient effrayé, la bouche peut être fermée ou légèrement ouverte et les lèvres deviennent subtiles. Dans ce cas également, celui qui feint la peur aura du mal à contrôler les sourcils et les paupières donc contrôlez ces deux éléments.

## **Dégoût**

Qui éprouve du dégoût ressert le nez en une expression vraiment typique, très facile à reconnaître. La bouche peut subir des modifications : la lèvre supérieure peut être plissée et soulevée également, si le dégoût est fort la lèvre inférieure sera elle aussi plissée et soulevée.

## **Joie**

Il est très facile de reconnaître une expression de vraie joie : bouche et yeux sourient littéralement. Les sourcils s'arrondissent et s'abaissent, les yeux s'amenuisent, apparaissent les classiques rides sur les tempes et les angles de la bouche se soulèvent, à notre insu. La bouche peut être plus ou moins ouverte. Un faux sourire, typique de celui qui feint la joie même s'il ne l'éprouve pas, implique seulement la bouche tandis que les yeux et les sourcils restent comme avant : et de ce fait est plutôt facile à identifier.

## Comment augmenter sa propre conscience émotionnelle et comprendre les états d'âmes des autres

De nombreuses études ont démontré que l'intelligence émotionnelle – une des nombreuses intelligences pour lesquelles tout être humain est doté, selon la théorie des intelligences multiples – est utile dans beaucoup de domaines et pas des moindres, celui du travail. Loin d'être une chose réservée aux personnes « sensibles », la conscience émotionnelle donne une marche en plus dans des tâches et actions qui en apparence n'ont rien de « sentimental ». L'intelligence émotionnelle augmente les gains des entreprises, si nous voulons réduire la question en peu de termes : les hommes d'affaires dotés de conscience émotionnelle performant mieux que ceux qui en sont privés, portant les entreprises pour lesquelles ils travaillent à poursuivre des meilleurs résultats financiers.

Souvent nous entendons parler de personnes qui « n'ont pas de sentiments », qui ne sont pas capables de comprendre les autres, individus « insensibles » qui marchent sur les désirs et les besoins d'autrui. Ce sont toutes des façons d'indiquer des personnes avec une faible ou une médiocre conscience émotionnelle. Une chose différente du cynisme ou de l'égoïsme, qui s'expriment avec une volonté précise de ne pas considérer les émotions et les besoins d'autrui. Les personnes avec peu de conscience émotionnelle ne se rendent pas vraiment compte des sentiments des autres ni souvent des leur. Existe-il un moyen pour remédier à ce problème ? Peut-on travailler pour augmenter sa propre conscience émotionnelle ?

La réponse est oui. Le chemin pour augmenter sa propre conscience émotionnelle, par ailleurs, est également plaisant, dans le sens qu'il s'immerge dans le monde des émotions et des sentiments d'autrui. C'est un peu comme poser sur le nez une paire de lunettes après une vie passée à ne pas voir clairement. Les informations que nous réussissons à recueillir du monde qui nous entoure une fois que nous l'approchons fort de cette conscience, sont capables d'enrichir notre expérience et nos relations



interpersonnelles. Voyons, pas à pas, comment faire pour devenir majoritairement conscient de nos émotions propres et de celles d'autrui.

**Partez de vous-même.** Le premier pas pour devenir plus conscient des émotions des autres est de reconnaître ses *propres* émotions. Celui qui n'est pas confiant avec sa propre sphère émotionnelle ne pourra jamais l'être avec celle de quelqu'un d'autre. Essayez de faire attention à vos états d'âme, à comment vous réagissez aux situations, mais surtout demandez aux autres comment ils vous voient et essayez donc de devenir conscients des émotions dont, peut-être, vous ne réussissez pas à vous rendre compte. Comprendre comment et pourquoi on éprouve certaines émotions nous aidera également à les redimensionner et à ne pas se faire submerger par celles-ci.

**Apprendre à vous contrôler.** Justement comme ça : avoir le contrôle de ses propres émotions nous rend aussi capable de les reconnaître et de les identifier chez les autres personnes. Être à la merci des émotions n'est jamais utile, ni dans les rapports avec les autres ni avec soi-même. Apprenez à ne pas réagir immédiatement à n'importe quelle situation qui se présente, cherchez à être moins impulsif et à écouter les émotions qui sont en train de prendre possession de votre esprit et de votre corps.

**Faites-vous critiquer.** Cherchez une personne en qui vous avez confiance, dont vous vous fiez à ses opinions et demandez-lui d'être « cash » à votre égard. Affronter le jugement d'autrui peut faire perdre son sang-froid et se laisser déborder par les émotions de manière irrationnelle. Voilà pourquoi il est sage de s'entraîner à se faire critiquer : on peut profiter de l'occasion pour relever des choses sur soi-même que l'on n'avait pas remarquées, augmenter la conscience de ses propres émotions au moment où on se fait critiquer et apprendre à gérer et contrôler ses propres émotions. Ceci nous aidera à nous mettre à la place des autres lorsque ce sera à nous de critiquer autrui, ou seulement d'être spectateurs d'une situation où nous ne sommes pas des protagonistes directs. Nous saurons reconnaître leurs émotions beaucoup plus facilement.

**Se mettre dans la peau de l'autre.** Non, je n'insinue pas de vous échanger matériellement le corps, mais d'essayer de vous mettre à sa place, c'est à dire de vous immerger idéalement dans sa situation de vie. Imaginez ce que pense et ce que ressent cette personne et ensuite essayez d'utiliser les informations que vous avez obtenues de cet exercice pour communiquer de manière plus effective avec la personne en question.

**Soyez spécifiques par rapport aux sensations.** Apprenez à donner un nom précis aux émotions. Êtes-vous en colère ? Faites un pas en arrière et demandez-vous pourquoi. Qu'éprouvez-vous d'autre ? Tristesse ? Humiliation ? Déception ? Ne vous arrêtez pas jusqu'à ce que vous ayez trouvé un nom précis à la sensation que vous êtes en train d'éprouver. Ce ne doit pas être obligatoirement une émotion forte et très prenante, habituez-vous à être spécifique sur ce que vous ressentez dans toutes circonstances.

**Faites attention à votre corps.** Beaucoup d'émotions passent inaperçues. Parfois pour se rendre compte de ce que nous éprouvons il est utile de porter attention aux réactions physiques : analysez votre posture, vos sensations de chaud/froid, vos expressions faciales ou la façon dont vous placez vos jambes et bras. Ceci vous permettra de reconnaître plus facilement les émotions sous-jacentes.

**Intéressez-vous aux autres.** Comment se sentent les autres personnes ? Qu'éprouvent-elles ? Il n'y a pas de meilleur moyen que de leur demander : habituez-vous à demander aux autres comment ils se sentent. Entrer dans le monde de leurs émotions, sans s'impliquer excessivement, vous aidera à développer cette conscience.

**Ne juger pas précipitamment.** Le jugement est l'ennemi des émotions. Celui qui juge avec précipitation ne s'accorde même pas le temps d'analyser les émotions d'autrui (et pas non plus les siennes). Donc, lorsque vous êtes prêt à sortir un jugement de votre bouche, retenez-vous et essayez

d'analyser la situation en vous demandant ce qu'éprouve l'autre personne et ce que vous-même vous éprouvez.

## Qu'est-ce et comment se développe l'empathie

N'avez-vous jamais entendu parler d'empathie ? C'est un terme de « salariés d'entreprise » mais au cours de la dernière décennie sa popularité a été constamment croissante et on a commencé à en parler dans différents contextes. L'empathie est, pour ainsi dire, l'évolution de la sensibilité émotionnelle : c'est la capacité de comprendre comment se sentent les autres et de partager avec nous-même leurs émotions. Et pourquoi est-ce si important, peut-être vous demanderez-vous ? L'importance de l'empathie a augmenté progressivement au fur et à mesure qu'augmentaient les preuves concernant sa fonction stratégique pour le succès personnel.

L'empathie et le succès personnel, on peut se demander ce qu'ils ont à faire l'un avec l'autre. Le fil conducteur est simple à suivre : avec un haut niveau d'empathie il est plus simple de lire les personnes, de comprendre leurs sentiments et de prévoir leur comportement ceci amène inévitablement à atteindre un plus grand succès dans les relations interpersonnelles, de quelque type que ce soit (personnelles, amoureuses, de travail et ainsi de suite.) Mais développer l'empathie n'a pas seulement fonction d'obtenir plus de succès dans les relations interpersonnelles. C'est un peu comme regarder la réalité à travers un kaléidoscope : le monde dans lequel nous vivons, d'un coup se colore ; tellement la capacité de comprendre et de ressentir les émotions et sentiments d'autrui rend tout plus riche, plus éclatant et plus passionnant.

L'empathie présente aussi un côté négatif, malheureusement. Plus on devient capable de se synchroniser sur les sentiments des autres personnes, plus il peut devenir difficile de laisser la charge émotionnelle « devant la porte ». Être plus empathique apporte beaucoup d'avantages mais également le devoir d'apprendre à réguler le flux émotionnel entrant. On ne peut pas en effet risquer de finir écrasé par le poids des émotions et sentiments d'autrui ; on doit trouver une manière de filtrer le vécu émotionnel des autres personnes, apprendre à le vivre avec participation mais en même temps avec un certain détachement.

La régulation émotionnelle fait partie du parcours pour développer sa propre capacité empathique : on naît plus ou moins prédisposé à l'empathie, mais c'est un don que nous pouvons tous apprendre à cultiver et à développer dans le temps. La condition préalable indispensable est la conscience émotionnelle, que nous avons abordé dans le chapitre précédent ; savoir reconnaître ses propres émotions et celles des autres est vraiment le point de départ. A un niveau supérieur nous trouvons justement la régulation émotionnelle, c'est à dire la capacité de gérer et de contrôler d'abord ses propres émotions puis celles des autres.

Il semblerait que nous soyons en train d'empiéter dans le territoire ambigu de la manipulation, mais l'expression « gestion des émotions d'autrui » ne veut pas renvoyer à cela. Une empathie développée peut nous rendre capable de soutenir au mieux les émotions d'autrui, cela peut nous faire comprendre quoi faire, quand le faire et comment le faire, afin d'arriver à une collaboration maximum avec la personne que nous avons en face, en évitant conflits et incompréhensions. En ce sens donc l'empathie augmente notre capacité à gérer les rapports à travers la connaissance des émotions d'autrui.

Mais l'empathie peut faire beaucoup plus : elle peut nous faire regarder la réalité suivant le point de vue de quelqu'un d'autre. Lorsque nous sommes capables d'avoir de l'empathie non seulement avec la tête mais aussi avec « les tripes » et de se mettre à la place de quelqu'un d'autre, là se produit la vraie magie. Parce qu'à ce stade toutes les informations dont nous avons besoin pour lire le comportement de l'autre personne, nous l'avons à portée de main. Prévoir les actions et les réactions, comprendre comment se comporter et quoi dire, tout résultera plus facilement (de plus, regarder le monde d'une perspective différente est toujours instructif).

Faisons un pas en plus et... l'empathie se révèle encore plus utile. Au plus haut niveau, en effet, celle-ci nous permet d'avoir *réellement* à cœur la

situation et les besoins d'une autre personne. A ce stade il sera encore plus facile d'agir : on ne parle même plus de penser et de projeter quoi faire ou quoi dire, puisque ceci nous viendra de manière spontanée. Ceci est le degré maximum de l'empathie qui puisse être atteint : lorsqu'il n'est même plus nécessaire de penser à comment satisfaire la nécessité de l'autre personne, simplement parce que l'empathie est telle qu'elle nous permet de le savoir de manière intuitive.

Génial, pas vrai ? Certainement pas facile, vous penserez. Et pourtant, pas non plus si difficile... en suivant les conseils ci-dessous exposés.

### **Faites-en sorte que les autres s'ouvrent à vous**

Comment ? En étant sincère et encourageant lorsque vous exprimez une opinion. Les personnes apprécient l'honnêteté et la sincérité au plus haut point, même s'il semble qu'elles n'aiment pas se sentir dire la vérité, elles donnent une grande valeur à celui qui a le courage de le faire. Donc soyez toujours sincère, honnête et gentil : même pour exposer ses propres critiques il n'est jamais nécessaire d'être offensif ou brutal. Lorsque c'est le cas, ne perdez pas l'occasion de féliciter l'autre personne. Soyez encourageant et n'économisez pas les compliments. L'important est qu'ils soient sincères et qu'ils ne soient pas exaspérants. Même dans ce cas, les personnes seront plus disposées à s'ouvrir à vous, car elles peuvent se sentir en sécurité et se fier à vous.

### **Acceptez les opinions différentes des vôtres**

Il n'y a pas de meilleur moyen pour élargir ses propres horizons que celui de connaître les réalités et visions différentes de la sienne. Cela nous permet d'entrer en contact avec celui qui est différent de nous, avec les sentiments et opinions diverses. Approchez toujours les autres personnes avec humilité

et acceptez leur vision du monde, même si elle est très différente de la vôtre ; cela ne signifie pas de renoncer à votre unicité mais d'accepter le fait que chacun de nous est différent et de voir la réalité de manière différente. De ce point de départ il sera plus facile de se rendre compte qu'il existe un monde de pensées, d'émotions et de sentiments différents, à connaître absolument.

### **Soyez disponible à l'écoute**

Le meilleur moyen pour entrer en contact avec le monde émotionnel des autres personnes est ... d'être disponible à le faire. Le parfait contraire de l'empathie est l'autoréférentialité : qui pense seulement à lui-même et ne voit que lui-même, il réussira difficilement à comprendre l'univers d'autrui. Donc, écouter les autres personnes avec un sincère intérêt est la manière la meilleure et la plus rapide pour apprendre à comprendre et « manipuler » leurs émotions. Par ailleurs, comme nous avons déjà eu l'occasion de le voir, c'est aussi le meilleur moyen pour faire en sorte que les autres personnes s'ouvrent.

### **Intéressez-vous aux histoires des autres.**

Devenir plus empathique signifie devenir plus habile à comprendre le vécu émotionnel des autres personnes. Quel meilleur moyen pour se faire que de demander directement aux personnes de nous en parler ? L'étape suivant l'écoute est celui d'être disposé à connaître réellement les émotions, les pensées et les sentiments des autres personnes. Ceci pourrait ne pas être facile, cela pourrait être ennuyeux d'un point de vue émotionnel, mais on doit passer par là, se confronter aux émotions d'autrui pour les comprendre et comprendre comment avoir à faire à elles, en évitant d'accumuler du stress.

## **Soyez présent et donnez votre soutien**

Comment faire en sorte que les autres se fient, s'ouvrent et recherchent notre opinion ? Soyez présent. Même seulement avec un petit geste ou un petit coup de téléphone. Et faites toujours le supporter pour les personnes qui vous tiennent à cœur. Les petits gestes ou très petits peuvent faire la différence. Littéralement. Sentir la présence, le soutien et l'attention de quelqu'un au moment du besoin nous fera comprendre à quelle personne nous pouvons nous fier, sur qui nous pouvons compter. S'ouvrir avec cette personne sera la conséquence logique.



## Comment faire levier sur les émotions d'autrui avec la communication ?

Développer l'empathie peut être très utile également au niveau de la communication. Le langage verbal est un « espace » sur lequel nous pouvons appliquer tout ce que nous avons appris au sujet de la gestion des émotions, propres et d'autrui, pour amener la conversation à un autre niveau. Un niveau différent d'efficacité : atteindre ses propres objectifs sera définitivement plus facile une fois que l'on arrête de se heurter au mur des émotions et des sentiments d'autrui, et on commence à comprendre sur quels « boutons » appuyer pour obtenir des réactions déterminées. Nous pouvons faire ceci à travers deux techniques très efficaces : l'écoute active et le reflet empathique.

Une bonne discussion naît évidemment d'une bonne écoute. Écouter n'est pas suffisant ; on parle d'écouter de la bonne manière. Donc comprendre comment pouvoir agir avec le langage émotionnel, d'abord on doit recueillir la bonne dose d'informations sur la situation et la personne. On doit donc **écouter attentivement**, en faisant attention à *comment* la personne dit quelque chose plutôt qu'à *ce qu'elle* dit. Ces nuances, inflexions, expressions, réactions presque imperceptibles constituent le corollaire du discours et sont très importantes pour révéler le monde émotionnel de cette personne à ce moment précis. Elle est peut-être énervée mais cherche à cacher ce sentiment, elle cherche peut-être à cacher de la tristesse derrière des paroles apparemment positives ou, vice-versa, elle a du mal à exprimer une joie qu'elle perçoit de façon très forte. Comprendre ce qui nous livre le premier outil à notre disposition pour faire levier sur les émotions des autres grâce au langage : les informations.

Dans un deuxième temps on peut se servir d'une liste et utiliser la technique, celle du **reflet empathique**. On parle justement de se transformer en un miroir des émotions de la personne que nous avons en face, évidemment après avoir réussi à les intercepter. Une fois à la place de l'autre, on peut essayer de verbaliser ce que l'autre personne ressent, pour

l'aider à comprendre comment elle se sent et se donner les informations correctes, et à nous de préciser les intuitions recueillies dans la phase d'écoute active. Si nous avons devant nous une personne énervée il ne s'agit pas de s'énervier à notre tour, mais de verbaliser ce que l'on a remarqué : « je te sens énervé, regarde comme tu sers les poings » par exemple, ou encore « tu dois vraiment être en colère ». Ces simples observations produiront deux résultats : elles feront comprendre à l'autre personne que vous y êtes, que vous avez compris, qu'à vous, ils peuvent se fier ; elles permettront à l'autre personne de confirmer ou de démentir nos suppositions, nous permettant d'ajuster le tir.

On peut utiliser des questions ou affirmations pour refléter l'état émotionnel d'une personne. On peut aussi, en petite partie, refléter ses gestes, sa posture et son choix de vocabulaire, en prenant soin néanmoins de rester crédible et de ne pas tomber dans le ridicule. Se « mimer » le style et l'approche d'une personne peut contribuer à la faire se sentir plus écoutée et en sécurité. Il est impératif d'éviter les critiques et les jugements : ceci n'est pas le but et le faire peut amener au blocage immédiat du canal de communication avec l'autre personne. Une autre erreur à éviter est celle de se montrer intéressé dans les intentions mais ne pas refléter ceci dans le langage. Une personne qui utilise des phrases toutes faites, expressions génériques ne réussira jamais à faire levier sur les émotions d'autrui. Pour réussir à taper dans le mille on doit viser droit au centre de la cible : être autrement dit hautement spécifique, dire (peu) de choses pertinentes, faire donc comprendre à l'autre personne que nous l'avons écoutée et que nous sommes en train de parler pour elle et pas pour dire des paroles en l'air.

Lors du discours, rappelons-nous de donner des signaux de présence et de compréhension à l'autre personne pendant qu'elle parle : hocher la tête, sourire quand c'est le cas, regarder brièvement l'autre personne pour lui montrer notre compréhension et notre soutien, souligner les émotions que ses paroles suscitent en nous avec les expressions du visage. Ce sont tous des signaux de contact qui sont très utiles pour faire comprendre à l'autre personne que nous sommes présents et attentifs à ce qu'elle dit.



## Technique de persuasions émotionnelles

Maintenant que nous avons compris comment augmenter notre conscience émotionnelle et comment développer l'empathie, nous sommes prêts à pouvoir agir sur les émotions des autres. La persuasion se sert de la communication (verbale et non verbale) pour faire levier sur les émotions d'autrui et aider ainsi la personne qui l'applique à atteindre ses propres objectifs. Nous sommes évidemment en train de parler d'objectifs éthiques, bénéfiques, réciproquement avantageux : si je convaincs une personne de m'employer c'est parce que je pense être adapté à ce travail, comme au moment où je persuade quelqu'un d'acheter mon produit, je sais qu'il lui fera du bien. Agir de manière non éthique serait en somme contreproductif (la personne comprendrait que je lui ai refilé une « babiole » et non un produit réellement utile, le directeur se rendrait compte que je ne suis pas capable de réaliser le travail). Voilà pourquoi, avec ce préambule, je ne me préoccupe plus de répéter que la finalité doit toujours être éthique.

Pour faire levier sur les émotions d'autrui on a besoin évidemment d'une grande conscience émotionnelle. Et être empathique aide certainement. Une fois focalisé sur l'objectif, nous serons donc capables d'utiliser les bonnes techniques pour *susciter des émotions chez l'interlocuteur*. Et l'émotion porte à l'action, comme nous l'avons vu précédemment. Notre objectif donc est celui de persuader quelqu'un d'effectuer une action, à travers le recours à une réponse émotionnelle de sa part.

### **Utilisez des paroles intenses**

Le meilleur moyen pour susciter des émotions chez celui qui vous écoute est de choisir soigneusement des termes particulièrement intenses au moment opportun. Les paroles amènent les émotions, de nombreuses recherches ont démontré que l'utilisation de termes « forts » augmentent la prédisposition à écouter et à se faire persuader. Les paroles intenses et riches d'émotions attirent l'attention et ouvrent la voie à la réaction

émotionnelle que l'on désire provoquer. Le meilleur moyen de communiquer de manière intense est celui de transmettre sa propre passion à celui qui écoute. Une passion véritable, transmise sans filtre, réussit à frapper dans le mille et se servira, pour la communication, de paroles à forte charge émotionnelle.

### **Soyez curieux, créez du suspens**

L'homme est curieux par nature et la curiosité est une forte motivation pour ses actions, dans n'importe quel domaine. Une communication capable de susciter de la curiosité portera naturellement les auditeurs à vouloir en savoir plus. Et, pour le faire, ils pourraient devoir effectuer l'action que nous voulons les persuader à faire. Egalement créer du suspens est une technique idéale pour susciter des émotions chez les personnes qui nous écoutent : à travers le story telling, c'est à dire le récit comme moyen de communication, on peut créer une forte attente chez l'autre personne, obtenir son attention et donc la prédisposer à désirer nous écouter.

### **...Que risquez-vous de perdre ?**

Il ne plaît à personne de perdre. Et surtout il ne plaît à personne de perdre une occasion optimale. Donc, la stratégie de faire envie aux personnes afin de les persuader à accomplir une action est toujours une des plus valide. Prenons un exemple : vous voulez persuader un ami de passer une journée à la campagne avec vous. Une communication persuasive qui fait levier sur les émotions pourrait être jouée sur une description relativement approfondie (pas trop, le pourquoi nous le verrons dans le prochain paragraphe) de ce qui l'attendra au cours de la journée passée ensemble. Divulgez quelques détails et, si vous réussissez à susciter sa curiosité, faites levier sur les émotions que vous éprouverez ensemble si vous faites telle ou telle activité car quand nous ratons une occasion nous préférons ne pas savoir ce que nous avons perdu. Préciser ceci à une personne déclenche en elle une forte réaction émotionnelle.

## **Le fascinant du mystère**

Cette technique est étroitement liée à celles qui ont recours à la curiosité. Si vous décidez de vous servir du mystère, créez l'attente de manière très précise afin que l'objet de tant de convoitise reste mystérieux. Se sentir dans le flou de quelque chose amène les personnes à agir car ceci fait levier sur certaines des plus fortes émotions. Donc celle-ci est une technique de persuasion à doser avec attention.

## **Le pouvoir de la solidarité**

N'avez-vous jamais remarqué le grand nombre de réponses qu'obtiennent les initiatives de solidarité et de bienfaisances auxquelles il suffit d'1 euro pour soutenir une cause ? C'est parce que l'on aime se sentir « de bonnes personnes ». Par chance, il nous plaît d'aider les autres. Si vous voulez inciter la volonté de beaucoup de personnes, faites levier sur leur instinct de solidarité. Offrez une perspective qui leur permet de se sentir d'être une aide pour quelque chose ou quelqu'un. C'est un bouton émotionnel que l'on peut appuyer avec sécurité car la réaction positive des personnes est presque assurée.

Comme vous avez pu remarquer, dans aucun cas on ne mentionne des techniques de communication qui font levier sur les émotions négatives. Peur, anxiété, honte, embarras doivent absolument rester en dehors de l'espace de communication entre nous et l'autre personne si notre objectif est de l'influencer, de la persuader à accomplir une action ou d'adopter une idée. Avec la peur on ne va nulle part : on obtient des résultats qui semblent efficaces sur le moment, mais qui se retourneront contre nous dans le moyen et long terme.

La peur ne peut jamais être un levier émotionnel. Une personne apeurée agira, certainement, mais ne le fera pas parce qu'elle veut nous suivre. Elle le fera pour éviter quelque chose. Ce quelque chose pouvant être dans le pire des cas, nous-même ou les idées que nous portons. Donc tenez-vous toujours loin des émotions négatives et si vous vous rendez compte que vous êtes en train d'entrer en territoire miné, tout simplement et sans le faire remarquer, déplacez le discours vers une autre direction. Le dernier conseil pour persuader émotionnellement quelqu'un est donc ceci : soyez toujours positifs. Les personnes aspirent à être bien et suivront très volontiers une personne qui est porteuse de bien-être.

# **TROISIEME PARTIE**

## **Langage corporel**



## Analyser les personnes rapidement, est-ce possible ?

Ne serait-ce pas beau de pouvoir comprendre à l'avance ce que les personnes s'apprêtent à faire ? Deviner leurs pensées et être capable de prévoir leur prochain mouvement. Tout ceci, évidemment, sans parler. Ce serait beau et aussi très utile, puisque cela nous permettrait de tirer le meilleur de chaque situation interpersonnelle.

Domage que personne ne nous donne un manuel secret avec les contenus de l'esprit des personnes. Néanmoins, il existe quelque chose de très similaire, un « livre » que l'on peut apprendre à lire pour en retirer le plus d'informations possible. Ce livre est le corps des autres personnes et apprendre à lire les signaux que celui-ci envoie, continuellement et la plupart des fois involontairement, est très utile pour porter à un haut niveau ses propres interactions sociales.

Mais est-ce réellement possible de lire de manière rapide le langage du corps d'une autre personne ? La réponse est oui, mais on a besoin de beaucoup d'entraînement. On doit savoir quoi regarder, comment le regarder, comment l'évaluer. Et être capable, enfin, d'avoir un regard d'ensemble qui unit pour ainsi dire tous les petits points, afin d'éviter les malentendus. Pour confirmer cela je peux vous dire que les services secrets utilisent depuis longtemps des techniques de lecture du langage du corps lors des interrogatoires.

La chose la plus difficile est peut-être de se diviser entre la communication verbale et non verbale : souvent les paroles qu'une personne prononce peuvent aller dans la direction opposée par rapport au langage corporel qu'elle communique. Ceci n'est pas inhabituel. C'est à nous, alors, d'apprendre à raisonner sur deux niveaux, en analysant en même temps les deux messages et en les confrontant pour identifier d'éventuels points faibles.

En général, pour analyser rapidement une personne en se basant sur le langage corporel, on peut suivre un schéma qui classe par ordre d'importance les différents signaux :

- Les yeux : ils sont la première chose à regarder. On peut se concentrer sur l'expression des yeux (nous approfondirons ensuite cet argument), des sourcils et sur la direction du regard. En outre, il est utile de noter si le regard est plus ou moins soutenu (la personne nous regarde droit dans les yeux de manière continue ? ou au contraire évite notre regard ?).
- L'expression du visage : les expressions qui dessinent le visage sont un univers à part entière, très fascinant, que nous approfondirons dans les prochains chapitres. Une fois le regard interprété, nous cherchons d'autres signaux révélateurs à l'intérieur du visage. Les points à observer sont la bouche, le nez et les sourcils.
- La posture et les gestes : après le visage passez au corps entier. La personne a une posture rigide ou détendue ? Bien habillée ou débraillée ? Elle se présente sûre et ouverte au monde ou au contraire elle semble presque se replier sur elle-même ? Cherchez les signaux particuliers, les éléments qui vous frappent. Même en ce qui concerne les gestes : notez si la personne gesticule énormément, bouge la tête en continu ou se touche fréquemment les cheveux, croise les doigts ou tape des pieds, en gros, relevez tout ce qui peut vous sauter aux yeux.
- Les distances : ceci est l'élément sûrement le plus difficile à évaluer. Nous l'approfondirons ensuite, dans tous les cas, relevez comment une personne gère la distance interpersonnelle avec l'autre personne et le contact physique.

Vous avez peut-être déjà deviné que lire le langage du corps... n'est pas chose simple. Voyons-le comme ceci, vous pouvez commencer avec une phrase d'apprentissage plus ou moins longue, dans laquelle votre unique objectif n'est pas tant d'apprendre à interpréter le langage du corps d'autrui mais simplement le noter et le classer. Apprenez et distinguez les expressions, les micro expressions, les façons de regarder, les postures, la quantité de mouvements que les personnes font lorsqu'elles parlent même si elles ne s'en rendent pas compte (avec la tête, les bras, les jambes, mains et pieds). Notre unique objectif doit être celui de recueillir le plus de données possibles.

Dans la seconde phase, commencez à noter les similitudes et les différences entre différentes personnes et rechercher des liens de cause-effet. Par exemple : le patron était très nerveux aujourd'hui en réunion *donc* continuait à tapoter avec les doigts alors qu'il écoutait ses collaborateurs parler. Ou encore : Paolo a eu une mauvaise note à l'école aujourd'hui, *pour cette raison* il gardait le regard bas et avait les angles de la bouche rabaisser vers le bas.

Petit à petit vous deviendrez des experts, vous vous apercevrez tout seul que les temps d'analyse se réduiront et vous deviendrez plus aptes à comprendre quelles causes peuvent avoir produit des effets déterminés au niveau corporel.

Voyons maintenant en revanche quels peuvent être les obstacles à la lecture du langage du corps d'une personne :

- Ethnie : Culture et ethnie différentes de la nôtre peuvent utiliser de manière partiellement différente le langage du corps, surtout en ce qui concerne le regard, le sourire et les distances interpersonnelles. Si vous vous retrouvez face à une situation ambiguë (un signal pour vous toujours très claire mais qui d'un coup vous semble opposé) considérez cet aspect. Pensons aussi à

la France et au fait qu'entre Nord et Sud il y ait des différences substantielles de valeurs que l'on donne aux distances interpersonnelles et au contact physique.

- Handicap : Les personnes avec un handicap peuvent envoyer des signaux corporels difficiles à déchiffrer. Et on ne doit pas forcément parler d'handicap physique : également les handicaps intellectuels peuvent amener les personnes à se servir de la communication corporelle de façon très particulière.

- Différences individuelles : ceci est l'élément qui peut le plus facilement induire en erreur. Les personnes différentes *peuvent* communiquer de manière différente. Normalement certains signaux et expressions sont universels, mais il y aura toujours l'exception qui confirme la règle, ou encore cette personne qui les utilise (ou les interprète) de manière différente ou opposée. Cela peut aider de connaître la personnalité de l'autre personne.

- Contexte : Certains signaux corporels prennent une signification suivant le contexte dans lesquels ils sont émis. Donc rappelez-vous toujours de considérer les personnes comme inscrites dans un contexte donné (environnemental, situationnel, mais également émotionnel), sinon le risque de comprendre « bain pour pain » est très élevé. On peut remédier à ce problème en se rappelant de se faire une idée du contexte *avant* de procéder à analyser et interpréter les signaux qu'une personne envoie avec le langage du corps.

Pour conclure, donc, analyser les personnes rapidement est possible mais on doit beaucoup pratiquer avant d'être capable d'interpréter correctement les signaux que les autres nous envoient en continu. Il y a des situations plus idéales que d'autres pour faire ce type de pratique : lorsqu'on est dans une salle d'attente, par exemple, on a tout le temps pour observer avec

discrétion le langage du corps des autres personnes présentes. Avec une pratique suffisante, lire les signaux du corps deviendra une habitude involontaire : c'est à ce moment que cet habilité donnera ses meilleurs fruits.

## Comment lire le langage du corps d'autrui

Posture, pose, gestes... avec le corps nous communiquons beaucoup, et la chose intéressante est que la majeure partie du temps, nous le faisons inconsciemment. Un facteur très important au moment où on se met de l'autre côté, c'est à dire du côté de celui qui utilise ces signaux involontaires pour comprendre quelque chose de plus sur la personnalité, l'état d'âme, les émotions et les pensées de celui qui se trouve en face. Le corps ne ment pas : le sait bien celui qui essaye de le contrôler, puisqu'à moins d'être des champions de cette « discipline », il se résigne à l'échec. Voilà que nous avons un sujet très important sur lequel s'approvisionner pour comprendre les informations sur les autres personnes.

Pour interpréter l'état d'âme ou la personnalité d'une personne en regardant son corps, la chose la plus simple et rapide à faire est de faire attention à sa posture. C'est à dire, à comment elle se tient debout ou assise. Ce sont essentiellement quatre postures que le corps peut prendre quand la personne est debout :

- Neutre : le dos est droit, la tête et le cou aussi. La personne est probablement détendue. Cette posture est, comme le dit le mot, neutre : c'est à dire que cela ne nous donne aucune indication particulière sur l'état émotionnel de la personne.
- Courbée : La personne a le dos légèrement courbé vers l'avant, les épaules qui ont tendance à se refermer, la tête elle aussi se penche vers le bas plus ou moins légèrement. La personne est probablement triste, découragée, déprimée, déçue (pour le vérifier nous devons aussi faire attention à d'autres signaux, surtout relatifs aux mimiques faciales, nous en parlerons dans les prochains chapitres).

- Inclignée : c'est la position typique de qui se penche vers l'avant et vers le bas, pour parler à un enfant ou à un animal domestique. Mais pas seulement, également lorsqu'on s'adresse à une personne qui nous est sympathique ou qui nous plaît, nous avons tendance à nous incliner vers elle, frontalement ou latéralement. Deux têtes et deux corps qui convergent, en somme, indiquent plaisir et sympathie réciproque. La posture inclinée donc peut indiquer un état intérieur de sympathie, plaisir, bonne disposition.

- Verticale : la position typique au dos bien droit, tête et menton haut et, très probablement, mains sur les flancs. Cette position nous dit que la personne est très sûre d'elle et veut dominer la situation (ou les autres personnes). La personne pourrait aussi avoir les jambes légèrement écartées.

Passons maintenant à l'analyse de certains gestes et mouvements du corps qu'il nous est à tous arrivé de voir un grand nombre de fois dans la vie. Ce sont l'équivalent des expressions faciales pour le visage, et c'est très important d'apprendre à associer à chaque geste ou mouvement une signification – bien que, comme déjà dit, en considérant les différences individuelles.

- Lever les épaules : Nous partons d'un geste d'interprétation facile. Quand une personne lève les épaules, cela signifie qu'elle ne sait rien au sujet de ce qui lui a été demandé, qu'elle est extérieure aux faits, qu'elle *veut* être extérieure aux faits. Le geste est souvent accompagné de l'exposition des paumes des mains, soulevées vers le haut, et du haussement de sourcil (signaux qui soulignent la portée du geste).

- Montrer les paumes de mains : les mains ouvertes et les mains visibles sont un signal universel de non conflictualité, de

sincérité et d'honnêteté.

- Pointer du doigt : les personnes qui indiquent de cette manière, et qui peut-être le font souvent, témoignent d'un désir de dominer la situation et/ou les autres personnes. C'est un signal plutôt agressif, il est mal perçu généralement par les autres personnes. Si en revanche le doigt est pointé vers le haut, la personne cherche à rappeler l'attention et transmettre l'autorité de ses paroles.

- Occuper l'espace avec les bras et les jambes : vous voyez le geste que font les sportifs quand ils passent victorieux la ligne d'arrivée ? ils lèvent les bras en « V » dans le ciel, c'est à dire qu'ils cherchent à s'étendre, pour ainsi dire, dans l'espace. C'est un signal sans équivoque de pouvoir et de leadership. Il en est de même pour ceux qui écartent beaucoup les jambes lorsqu'ils sont debout immobiles.

- Balancer une jambe : Les personnes qui font ce geste sont agitées intérieurement. Moins elles n'arrivent à se contrôler, plus elles sont agitées.

- Croiser les jambes : c'est une position confortable, nous le savons tous, mais dans l'environnement d'une conversation elle indique la fermeture par rapport à l'autre personne et probablement le refus de ce qu'elle est en train de dire/proposer. C'est un comportement défensif et qui signale une faible disponibilité à la collaboration.

- Croiser les bras : il en va de même que pour le point précédent. Ce geste signale vraiment la fermeture, encore plus si la personne sert aussi les mains en un poing.



- Garder les bras derrière le dos : dans ce cas les bras unis derrière le corps sont un signal de sécurité et d'autorité.
- Tendre les bras devant le corps : est un signal qui montre une tentative de défense, de protection de l'autre personne et de la situation.
- Se gratter ou se toucher le nez : on estime que c'est le signal d'une personne qui ment. De toute manière, si elle ne ment pas, elle est de toute façon en train d'exagérer avec les mots et elle en est consciente.
- Se gratter le cou : est un signal à lire comme de l'incertitude, la personne qui le fait n'est pas sûre, probablement, de quelque chose qu'elle est en train d'écouter, de dire ou a des doutes.
- Mettre les mains dans les poches : c'est un signal universel d'ennui. Cela peut signaler aussi un plus ou moins léger désintérêt pour ce que l'autre personne est en train de dire ou pour la situation.
- Serrer les genoux : si une personne alors qu'elle est assise sert les genoux avec les mains, elle est mal à l'aise dans la situation.
- Se gratter le bras/ l'épaule : si ce geste est effectué avec la main opposée, il signale une nervosité et, dans certains cas, un inconfort.
- Se ceindre un bras : si une personne se ceint le bras gauche avec celui de droite (ou vice versa), elle cherche à se

protéger. Ce signal peut donc être lu comme un signal de nervosité.

- Jambes écartées assis : Qui s'assoit jambes très ouvertes (c'est généralement un geste masculin) signal de l'arrogance, désir de pouvoir et de conquête des autres personnes.

- Genoux pointés vers une personne : si une personne s'assoit, croise les jambes et retourne les genoux vers une personne en particulier, elle est en train de signaler un intérêt envers cette personne.

## Comment identifier et déchiffrer les micro -expressions du visage

Dans la deuxième partie du livre nous nous sommes occupés des émotions et de comment celles-ci entraînent une série d'expressions variées sur notre visage. Déjà apprendre à déchiffrer les expressions principales relatives aux émotions universelles est très utile, peut nous rendre plus conscients émotivement et faciliter les relations interpersonnelles. Nous passons à la vitesse supérieure quand nous commençons à nous intéresser aux micro-expressions du visage. Micro car elles sont petites mais aussi parce qu'elles sont réellement brèves : elles durent environ un vingt-cinquième de seconde.

La première question qu'une personne devrait se poser est celle concernant celui qui a été capable de noter en premier ces micro-expressions. La réponse a le nom de Paul Ekman, psychologue parmi les plus célèbres et appréciés au monde, très grand chercheur des émotions. Il est le théoricien des origines biologiques des émotions : nous exprimons tous les émotions de cette manière puisque les expressions du visage dépendent des mouvements des muscles faciaux, et ceux-ci prennent leurs origines dans les gènes.

Ekman a réussi à classifier plus de dix mille expressions humaines. En étudiant les peuples de différentes ethnies il a ensuite réussi à généraliser ses découvertes. Au cours des années il s'est toujours plus intéressé aux micro-expressions des mouvements totalement involontaires des muscles du visage, causés justement par des émotions sous-jacentes. Maintenant vous avez peut-être deviné pourquoi c'est si important d'apprendre à les identifier et les déchiffrer : étant des réponses involontaires manifestant d'une émotion, elles peuvent nous dire ce qu'éprouve réellement l'autre personne.

Les études d'Ekman sont donc étroitement corrélées à celles sur le mensonge : ce fut toujours lui à se prononcer certain du fait qu'il est

toujours possible de comprendre si une personne est en train de mentir, si l'on est capable de lire ses micro-expressions. L'unique difficulté est justement la fugacité de ces micro-expressions, ce qui le rend beaucoup plus difficile à identifier. Comme point de départ il y a néanmoins une règle générale : on doit prêter attention à ce qui est différent de la normale.

Alors que nous avons déjà vu quelles sont les expressions relatives aux émotions universelles, nous nous concentrerons dans ce chapitre sur les micro- expressions très significatives que nous devons nous exercer à identifier lorsqu'elles se présentent.

- Rides autour des yeux/ sous les paupières : accompagnent sans équivoque et inévitablement l'expression de vraie joie, un sourire apparaît et est sincère. Donc, si elles manquent, la personne est en train, très probablement de feindre le sourire (et l'émotion de joie).
- Sourire asymétrique : un autre élément à noter dans un sourire est la symétrie. Qui éprouve vraiment une émotion de joie ou de bonheur ri de manière égale des deux moitiés du visage.
- Sourcils levés : un haussement des sourcils fugace mais bien notable ? La personne éprouve de la surprise, préoccupation et peut-être même de la peur.
- Lèvre soulevée seulement d'un côté : c'est une micro-expression qui indique du mépris pour l'autre personne ou pour la situation.
- Rides verticales entre les sourcils : elles se forment quand une personne éprouve de la colère. Faites attention si une

personne n'extériorise pas sa colère mais redoutez qu'elle ne soit pas en train de la dissimuler.

- Rides horizontales sur le front : indiquent que l'émotion éprouvée est la peur.

Nous savons que nous pouvons nous fier aux micro-expressions faciales. Leur manifestation est involontaire de la part des personnes, les micro-expressions répondent aux émotions et non à la volonté des personnes. Puisque ce discours est entremêlé avec celui de la compréhension des signaux qu'une personne envoie lorsqu'elle ment, voyons brièvement aussi quelles micro-expressions du visage et du corps doivent nous alarmer sur la possibilité que la personne avec qui nous sommes en train de parler soit en train de nous mentir :

- Regard dans les yeux prolongé : ce n'est pas naturel de maintenir le regard fixe dans les yeux de l'autre personne trop longtemps. Si une personne lorsqu'elle vous parle ou vous dit une phrase en particulier, insiste en vous regardant dans les yeux, il est possible qu'elle soit en train de vous mentir et qu'elle vous fixe justement pour ne pas susciter vos soupçons.

- Mâchoire contractée : une involontaire contraction de la mâchoire est un symptôme de stress. Donc si lorsque vous parlez à une personne elle contracte la mâchoire et, peut-être avec le front plissé, cela signifie que la situation pour quelque raison la stresse. Peut-être est-elle en train de penser à comment vous mentir ?

- Partie supérieure du visage inexpressive : si une personne se déclare triste par les mots et a les angles de la bouche visiblement pliés vers le bas, contrôlez de toute façon les sourcils. Les expressions des yeux et les sourcils sont très

difficiles à dissimuler. Une personne réellement triste aura les angles internes des sourcils vers le haut et vers l'intérieur.

- Se toucher le visage : si la personne avec laquelle vous êtes en train de parler continue à se toucher le visage, elle est quasi certainement nerveuse. Pour « étouffer » la nervosité en effet, on se touche le visage brièvement ou la peau du corps avec les mains.

- Se tirer le lobe des oreilles : si une personne se tire le lobe des oreilles alors que vous lui parlez elle est indécise sur ce qu'elle doit dire ou répondre.

- Se serrer un poignet : une personne qui se sert un poignet avec l'autre main est préoccupée ou anxieuse.

- Acquiescer lentement : acquiescer avec la tête est universellement le moyen de dire « oui », mais si la personne à qui vous avez fait une demande acquiesce plutôt lentement elle pourrait être en train de mentir sur le fait d'être d'accord.

## Les signaux oculaires

Que les yeux soient le reflet de l'âme nous le savons tous, correct ? Au-delà de ce fameux dicton, il a été prouvé par des recherches et études scientifiques que les mouvements oculaires sont en relation avec l'activité cognitive. La découverte remonte à la fin des années 1800, mais au cours du siècle dernier les inventeurs de la PNL (Programmation Neuro Linguistique) approfondirent le concept et furent capables de cataloguer, pour ainsi dire, les mouvements oculaires.

Non seulement les mouvements oculaires sont un intérêt pour qui aspire à lire le langage du corps d'une autre personne. L'expression des yeux est en étroite relation avec l'état émotionnel d'une personne, donc en analysant attentivement son regard à un moment donné nous pourrions nous faire une idée de comment elle se sent intérieurement. Ce serait très utile durant un premier rendez-vous, qu'il soit de travail ou amoureux, vous ne pensez pas ? Les experts retiennent qu'une lecture précise des signaux oculaires d'une personne pourrait nous faire comprendre en quelques secondes quelles émotions et quels sentiments se manifestent en elle à ce moment précis.

L'hypothèse depuis laquelle partir est que tous, même si on ne s'en rend pas compte, nous bougeons les yeux pendant que nous pensons. Faites-y attention. Pensez à ce que vous avez fait hier, quelle est votre couleur préférée, imaginez votre chien avec une cape zébrée ou cherchez à vous rappeler des prénoms et noms de famille de vos camarades de classe... Voilà, vous vous serez rendu compte que lorsque vous faisiez cet exercice vous bougiez les yeux à droite, à gauche, en haut et en bas. Comme dit précédemment, heureusement quelqu'un s'est occupé de classer ces mouvements et donc nous pouvons voir à quelle activité mentale ils correspondent.

### **Regarder à gauche**

Nous regardons à gauche lorsque nous nous souvenons ou imaginons, c'est à dire lorsque nous récupérons dans la mémoire imaginaire, des faits, phrases, ou sons entendus.

### **Regarder en haut à gauche**

Si nous regardons à gauche et en haut, nous sommes sûrs de ce que nous nous rappelons.

### **Regarder en bas à gauche**

Les yeux prennent cette position lorsqu'est en cours un dialogue intérieur. C'est à dire, lorsque nous nous parlons à nous-même.

### **Regarder à droite**

Les yeux regardent à droite lorsque, plutôt que de se rappeler, nous créons et utilisons activement l'imagination. Ceci peut advenir même lorsque nous mentons (nous créons en d'autres termes une réalité alternative).

### **Regarder en haut à droite**

Nous regardons à droite lorsque nous créons spécifiquement des images avec notre esprit.

### **Regarder en bas à droite**

Nous faisons ceci lorsque nous puisons dans des émotions ou sensations corporelles.

Donc pour résumer, on regarde à droite lorsque on est en phase créative, alors qu'on regarde à gauche lorsqu'on récupère quelques informations de la mémoire. Attention : ces règles générales sont valides pour environ 90% des personnes. Comme vous aurez maintenant appris, il existera toujours la personne qui représente l'exception qui confirme la règle...



Les yeux peuvent nous envoyer des signaux différents autres que ceux qu'ils transmettent avec leur positionnement. Les pupilles dilatées, par exemple, manifestent de l'attention, intérêt, désir et excitation. Ce sont des signaux à prendre en compte surtout dans l'environnement des relations amoureuses/sexuelles, mais il est bien de contrôler les pupilles même lorsque l'on pense qu'une personne ait un intérêt pour nous dans le cadre d'une relation qui pourtant nous semble sûre.

Comme nous avons dit ; les yeux et les émotions sont en étroite corrélation. Voyons donc comment les yeux manifestent les principales émotions :

- Bonheur : la personne plisse les yeux et eux, littéralement, brillent. Ceci nous permet de comprendre que celle-ci est heureuse même si pour le moment elle n'est pas en train de sourire avec la bouche.
- Intérêt : la personne ouvre bien grand les yeux et nous regarde attentivement.
- Tristesse : Un regard triste est éteint et les paupières supérieures sont soulevées.
- Colère : Regard fixe, dur, pénétrant, intense.
- Incertitude : la personne entrouvre les yeux, qui deviennent plus petits. Ceci peut également indiquer qu'elle est en train de remettre en doute ce que nous sommes en train de lui dire, ou encore qu'elle ne se fie pas à nous. La personne est en somme en train d'évaluer.

Enfin, la direction du regard d'une personne est bien plus importante pour comprendre comment elle se sent et ce qu'elle pense :

- Regard bas : si une personne regarde vers le bas, en fixant les yeux au sol, cela signifie qu'elle a peur, elle est

embarrassée ou se sent gênée. Le message est clair : elle est en train d'éviter la situation et les autres personnes en cherchant de « fuir du regard ».

- Regard droit dans les yeux de l'autre personne : une personne fixe l'autre dans les yeux lorsqu'elle est attentive et intéressée, mais seulement si elle est détendue et le démontre, par exemple, en inclinant légèrement la tête. Portez attention à ce petit geste. Si en revanche une personne est droite, rigide et fixe l'autre, elle peut vouloir défier l'autre personne. Un regard soutenu peut être utilisé aussi pour manifester un désir sexuel à l'autre personne.

- Regard fuyant : vous voyez les personnes qui vous regardent dans les yeux mais brièvement, pourquoi continuent-elles à déplacer leur regard ailleurs ? Elles sont embarrassées ou gênées pour quelque raison que ce soit et ne veulent pas vous le faire voir.

- Regard fixé ailleurs : également l'absence de regard, pour ainsi dire, a une signification. Une personne qui volontairement évite le regard d'une personne qui est en train de lui parler, veut lui manifester son mépris ou encore est fortement peu sûre d'elle au point de ne pas réussir à regarder dans les yeux. Si en revanche la personne regarde vers l'horizon, son intention est claire de s'extraire de la situation qu'elle est en train de vivre/ du contexte dans lequel elle se trouve.

Finissons avec une petite déviation : également les rides des expressions qui se forment sur la zone des yeux peuvent nous donner des signaux sur la personnalité ou sur les sentiments récurrents d'une personne. Voilà une raison en plus d'analyser la zone oculaire d'une personne à peine connue.

- Rides verticales au milieu des sourcils : les petites lignes verticales qui s'étendent du début du nez vers le front sont le fruit des sentiments récurrents tels que la colère et la rancœur. Elles sont typiques des personnes avec une intense activité intellectuelle.
- Rides diagonales au milieu des sourcils : si en revanche les rides se délassent diagonalement de la racine du nez vers la partie externe du front (les tempes), elles sont le fruit d'état de tension émotionnelle, d'attention et de contrôle. Souvent elles caractérisent les personnes vigilantes et curieuses.
- Rides horizontales sur les yeux : ces rides qui se forment à différentes hauteurs sur le front, au-dessus des yeux, sont un indice d'activité de ruminer et d'élucubrations. Plus elles sont marquées, plus cette activité aura été intense (évidemment c'est un élément à considérer également en relation avec l'âge de la personne).

## Proximité et distances interpersonnelles

C'est un langage du corps qui ne « parle » pas, il utilise des signaux très nuancés mais qui ont une signification sans équivoque. Nous sommes en train de parler de comment l'homme occupe les micro-espaces, c'est à dire l'espace qu'il impose entre lui-même et les autres personnes ainsi qu'entre lui et l'environnement. Cette manière d'interagir avec les autres personnes et l'espace permet à l'homme de communiquer sans utiliser les mots, mais en se servant de la position du corps dans l'espace.

Il existe une discipline qui étudie cette matière, la proxémique : le terme a été inventé par son théoricien, l'anthropologue Eduard Hall, qui s'est occupé d'étudier justement comment l'homme est en relation avec les micro-espaces. C'est un langage très fort, dans le sens où les signaux qu'il envoie sont clairs et sans équivoque ; c'est aussi un des plus simples à interpréter, puisque mise à part quelques différences culturelles entre les diverses ethnies, on peut sereinement généraliser la grande majorité de ces signaux.

Pour comprendre la proxémique on doit avant tout comprendre l'importance que le territoire a pour l'homme. Si vous avez toujours mis en relation territoire et animaux vous ne vous êtes pas trompé, mais nous devons nous considérer en un certain sens nous-même comme des animaux et essayer de lire le rapport de l'homme avec l'espace dans cette optique. Même lui en effet, tout comme les animaux, a son territoire d'appartenance ; être à l'intérieur de son propre territoire fait se sentir en sécurité, augmente la confiance. Au contraire, lorsqu'on se sent en territoire extérieur on se perçoit comme majoritairement vulnérables.

A l'intérieur du territoire chaque homme a sa propre « bulle » d'espace personnel. Cette bulle s'étend circulairement d'environ deux mètres dans l'espace. Imaginez-vous des cercles concentriques dessinés autour de la

personne, qui occupe le centre de ces cercles. En grandes lignes celles-ci sont les distances de référence :

- De 0 à 45 cm : sphère intime
- De 45 cm à 1 m : sphère personnelle
- De 1 m environ à 2 m : sphère sociale
- De 2 m à plus : sphère publique

Qu'est-ce que cela signifie ? En peu de mots, que chacun de nous tient des distances différentes selon les personnes. Parents et partenaires peuvent entrer dans la sphère intime, c'est à dire interagir avec nous à moins de 45 cm de distance. C'est la sphère qui peut donner l'origine au contact physique et évidemment elle est réservée aux rapports intimes uniquement, puisqu'à cette distance nous n'avons plus de défense : la personne peut nous toucher, nous sentir, déchiffrer nos micro-expressions.

Nous tenons les amis à une distance d'environ un demi mètre – un mètre. C'est une distance avec laquelle on peut de toute façon interagir également sur le plan du contact physique (une tape sur l'épaule, se taper la main) mais à laquelle il n'est pas possible de sentir l'odeur de l'autre personne. C'est en revanche possible de la regarder droit dans les yeux, chose qui dans la sphère intime est plus difficile.

La sphère sociale (jusqu'à 2 mètres de distance) nous la réservons à toutes les interactions qui ont quelque chose de formel : collègues de travail, inconnus, commerçants, rencontres quelconques. Le contact physique n'est pas possible dans cette sphère.

Enfin, la sphère publique est la distance à laquelle une personne se confond avec l'environnement et donc n'a pas la possibilité d'interagir avec les autres personnes.

Vous aurez sûrement relevé qu'à une plus grande interaction/intimité correspond une distance plus petite. Voilà alors que les personnes peuvent utiliser la distance, le positionnement dans l'espace par rapport à l'autre personne, pour communiquer clairement leurs sentiments par rapport à l'autre personne. Ce n'est pas un hasard qu'il existe l'expression « prendre ses distances » : parce que quand l'homme augmente la distance il est en train de diminuer l'intimité avec quelqu'un ou quelque chose. Une personne qui s'éloigne lorsque nous sommes en train de lui parler est gênée, sa sphère d'intimité a été en quelque sorte empiétée et elle cherche à rétablir une distance qui lui permet de se sentir à son aise. Au contraire, la situation est opposée lorsqu'une personne s'approche de l'autre : elle cherche à passer de la sphère personnelle à celle intime, mouvement qui pourrait être très mal interprété si l'autre personne ne partage pas ce désir.

Il y a quelques éléments à prendre en considération lorsqu'on évalue les proxémiques d'une personne :

- Ethnie et culture : dans les divers peuples du monde la sphère personnelle est interprétée de manière différente. Les peuples du sud du monde privilégient un contact rapproché, souvent les personnes parlent à distance réduite l'une de l'autre. Au contraire dans le nord du monde les distances augmentent et la sphère personnelle peut arriver à s'étendre même à 2 mètres (« empiétant » dans la sphère sociale).
- Direction : même si elle est définie « bulle » d'espace personnel, nous ne devons pas l'imaginer comme une sphère puisque son extension n'est pas régulière. Les contacts qui surviennent latéralement, sont mieux tolérés des personnes, qui pourraient accepter des distances plus réduites que lorsque le contact survient frontalement. Il en est de même pour les contacts qui arrivent par derrière. Le côté le plus sensible de la bulle est donc celui qui est frontal.

- Importance de la personne : les personnages publics/ importants ont une sphère plus ample. L'espace personnel et social augmente, les contacts sont considérés inopportuns/menaçants à une plus grande distance que celles généralement acceptées par les personnes communes.

- Contexte : si nous sommes dans le métro, nous ne ferons pas trop attention à la distance que les personnes ont avec nous, parce que nous savons que dans ce contexte il peut être normal d'être serrés « comme des sardines ». Au contraire si nous sommes dans un espace ouvert et aéré, une personne qui vient nous parler à 30 cm du visage sera perçue comme hautement menaçante/ envahissante.

- Etat d'âme : ceci est particulièrement intéressant pour celui qui comme nous à l'intention de lire le langage du corps et des autres personnes pour en déduire les informations sur l'état émotionnel. Une personne en prise à de fortes émotions positives pourrait facilement enfreindre ces distances, alors qu'une personne particulièrement nerveuse ou en colère pourrait vouloir élargir ultérieurement sa sphère personnelle.

## Comment concilier efficacement langage verbal et corporel

Arrivé à ce moment du livre nous sommes désormais conscients de l'existence et de l'importance d'un langage de communication non verbale. Le corps parle, mais surtout il n'est pas capable de mentir. Voilà pourquoi nous nous sommes mis l'objectif de comprendre ce que le corps d'autrui nous communique à travers les gestes, postures, mouvements, distances. Le pas suivant à faire maintenant est de comprendre comment nous-même nous pouvons communiquer à travers la communication non verbale, ou mieux souligner ou diminuer l'importance de certains messages qui simultanément nous envoyons à travers le canal verbal.

Pourquoi ? Facile : Nous l'avons dit au début, l'objectif est celui d'éviter les conflits qui peuvent rendre inutile la transmission de notre message (ou, pire, porter à bien d'autres conséquences). Le corps est un instrument très puissant et croyez-moi quand je dis que savoir utiliser la communication non-verbale correctement signifie être déjà presque à la moitié du chemin. Par le biais du langage non verbal nous pouvons mettre à l'aise notre interlocuteur, affirmer notre statut social, calmer ses émotions si celles-ci sont agitées, le convaincre et le persuader de la bonté de notre message. Lancer des signaux de paix, inspirer de la confiance chez l'autre personne.

Nous verrons donc maintenant une série de gestes, mouvements et posture et leur valeur dans le cadre d'une communication verbale, pour comprendre comment utiliser au mieux cet outil puissant qu'est notre corps.

### **Contact visuel**

L'utilisation du regard est fondamentale pour bien véhiculer le message qui se communique avec les mots. Un regard droit dans les yeux, serein et sûr, souligne de la bonne manière le fait que l'on est sûr de ce que l'on affirme ou demande. C'est aussi un signe de respect pour l'autre personne



et nous permet en outre, chose à ne pas sous-estimer, de garder sous contrôle les réactions de l'autre personne à notre communication.

## **Expressions faciales**

Très important aussi de souligner clairement ce qui est en train d'être dit à travers l'usage de l'expressivité faciale. Si vous êtes timide et n'êtes pas habitué à le faire, entraînez-vous devant un miroir. Une correcte expressivité faciale augmente de beaucoup la portée du message qui est transmis par les mots, puisqu'elle lève le voile sur les émotions que vous éprouvez et ceci rend moins ambigu et interprétable votre message. Vous pourrez utiliser efficacement les expressions faciales même lorsque vous ne parlez pas, c'est à dire lorsque c'est l'autre personne qui a la parole : c'est un moyen de communiquer ce que vous êtes en train de penser/ éprouver sans interrompre le discours d'autrui. Rappelez-vous en général que plus vous êtes communicatif au niveau facial, mieux c'est.

## **Distance**

Une sage utilisation de la distance entre vous et votre interlocuteur donnera de grands avantages au discours. En règle générale, attention à ne pas trop maintenir les distances, c'est bien connu : plus une personne tient ses distances, moins elle est sûre d'elle ou manque de confiance en son interlocuteur.

Il n'est pas nécessaire de « se coller » à l'autre personne mais on doit trouver le juste compromis entre proximité et éloignement afin que l'autre personne se sente à son aise mais vous perçoive sûr de vous.

## **Centre de gravité stable**

Les personnes qui déplacent continuellement le poids d'une jambe à l'autre lorsqu'elles parlent sont préoccupées ou agitées, généralement peu à l'aise. Attention donc à prendre une posture stable et qui transmette de

l'assurance lorsque l'on parle. Si vous devez déplacer votre poids, cherchez à limiter ce mouvement, qui est inconsciemment lu par les autres de manière négative. C'est tout aussi important de ne pas se balancer sur soi-même et de ne pas continuer à changer la position des pieds : les pieds doivent être bien en contact avec le sol si vous voulez transmettre une sensation de sécurité et donner de l'autorité à votre personne et à votre message.

### **Manipulation d'objets**

Un autre conseil en négatif, c'est à dire à ne pas faire : évitez de manipuler continuellement des objets lorsque vous parlez. Même si vous ne vous en rendez pas compte, vous pouvez le faire même lorsque vous êtes en train de parler debout, en continuant par exemple à réajuster votre tenue, jouer avec un bouton, réajuster le poignet de votre chemise... Ce sont tous des gestes qui traduisent votre nervosité. Cela peut vous sembler une chose banale, mais l'esprit de votre interlocuteur inconsciemment s'en rend compte.

### **Faire un pas en avant**

Un geste très simple et ignoré de la grande majorité des personnes. Lorsque vous devez véhiculer un message important et positif, faites un pas en avant vers votre interlocuteur. Cela sert à souligner inconsciemment le message. Cela fonctionne, évidemment, si vous vous rappelez ensuite de revenir à votre position initiale, autrement cela perd toute sa signification.

### **Parler à tous**

Si vous vous trouvez à devoir parler avec plus de personnes, tenez compte que vous devrez faire en sorte que votre corps se tourne vers tous. En ce qui concerne les paroles il suffit de régler le volume de la voix, mais pour le

corps on doit se rappeler de diriger le buste vers toutes les personnes, en effectuant des mouvements réguliers durant le discours. Ne pas le faire vous fera être perçu comme indifférent et peu sûr de vous.

### **Gesticuler avec les bras**

Gestes amples et mesurés seront capables d'inclure l'autre personne dans le discours, en soulignant la communication verbale et le rythme de vos paroles. Attention néanmoins à ne pas exagérer : une personne qui gesticule trop est perçue comme nerveuse et agitée. Faites toujours en sorte que vos gestes soient amples, lents, synonymes d'ouverture par rapport à l'autre et non de défense. Les exemples négatifs sont aussi les bras qui défendent son propre espace personnel : bras croisés, bras unis devant le corps avec les mains qui couvrent la zone génitale (signe d'insécurité), bras et mains derrière le dos (signe d'autorité excessive).

### **Enfin, la posture**

Presque superflu de le rappeler : soyez attentif à votre posture. Ce sera la première chose que les personnes remarqueront de vous, inconsciemment évidemment, mais justement pour cette raison ce que celle-ci transmettra aura une forte valeur. Vous vous devez d'incarner votre posture.

## Technique d'analyses utilisées par les forces de polices

Comme preuve de l'importance du langage du corps, outre les nombreuses études sur le sujet, il y a le fait que depuis des décennies les forces de police du monde entier utilisent des techniques d'analyses basées sur la lecture du langage non verbal. L'hypothèse de départ est très claire : plus de la moitié de notre communication se passe à travers le canal non verbal, c'est à dire par le langage du corps. Vous voulez savoir quelle part de notre message est efficacement véhiculé par les paroles ? 7%. Tout le reste est assuré par la communication para-verbale (ton de la voix) et non verbale (corps).

Les forces de police savent ceci et depuis plusieurs décennies utilisent la lecture du langage non verbale dans le cadre de leurs interrogatoires. Si vous êtes en train de penser au fameux « détecteur de mensonge », sachez que celui-ci existe réellement et a une base scientifique : la mesure des réponses physiologiques d'une personne peut offrir une lecture sur son état émotionnel momentané. Ce qui se recherche, dans ce cas, sont les distorsions par rapport à la normale. Battements cardiaques qui augmentent, transpiration abondante, changement de la dilatation des pupilles, sont tous des indicateurs utiles, même si les techniques d'interrogatoires plus modernes se basent sur d'autres constatations.

Les techniques modernes d'interrogatoires pointent leurs projecteurs justement sur la communication non verbale. Les expressions du visage, les gestes, les mouvements... Tout ce qu'une personne fait, outre ce qu'elle dit, est analysé dans les détails afin d'identifier de possibles mensonges. Ceci est l'objectif ultime qu'un interrogatoire doit avoir : vérifier si la personne dit ou non la vérité. Mentir, en effet, implique un effort considérable, qui se révèle sur le plan physique :

- On doit avant tout créer le mensonge avec un effort créatif

- Contrôler sa propre communication sur tous les niveaux (verbale, para-verbale et non verbale) afin de sembler crédible
- Contrôler les réactions de l'interlocuteur à la recherche de signaux qui indiquent s'il nous a démasqué
- S'efforcer de raconter toujours le même mensonge, en mémorisant et en se rappelant une infinité de détails

Tout ceci demande un *effort* considérable. Voilà pourquoi en Italie on dit que les mensonges ont les jambes courtes ! Parce qu'ils n'arrivent pas loin. Mais ce qui nous intéresse est l'effet que cet effort produit dans le sujet, au niveau de la communication non verbale :

- Tentative de se calmer, dissiper l'anxiété et l'agitation par les mouvements du corps dont la fréquence augmente
- Au contraire, statisme inhabituel causé par la nécessité de se concentrer à fond pour récupérer des détails du mensonge dans la mémoire
- Gestes étranges ou symboliques, inhabituels pour le sujet, dictés par l'inconscient
- Modification du ton et du volume de la voix

Donc l'analyse de la part des forces de police durant un interrogatoire vise à reconnaître les distorsions de la réalité, de l'habituel, pour chercher de comprendre s'ils sont dus à un état émotionnel particulier induit de la nécessité de se défendre à travers un mensonge. Parmi les systèmes que les forces de l'ordre utilisent lors des interrogatoires il y a en effet l'enregistrement vidéo : après l'interrogatoire, le film peut être visionné par un psychologue qui sera capable de relever ces distorsions et, grâce au visionnement au ralenti, identifier les micro-expressions qui leur ont échappé lors de la conversation normale mais qui, comme nous l'avons vu, peuvent être très importantes pour révéler le réel état émotionnel d'une personne.

Une parmi les techniques d'interrogatoire les plus connues a été codifiée par l'agent spécial du FBI Joe Navarro. C'est une technique désormais entrée dans le répertoire classique des techniques d'interrogatoires et est encore aujourd'hui largement utilisée. C'est un modèle d'interrogatoire qui prend en analyse quatre éléments :

- Confort/gêne
- Insistance
- Synchronisation
- Perception Management

### **Confort/gêne**

On parle d'observer si la personne est plus ou moins à son aise dans le contexte de l'interrogatoire, en particulier dans les réponses aux questions. Nous avons à peine vu que mentir provoque une surcharge de stress et de tension. Quand une personne est mal à l'aise elle le manifeste clairement au niveau du corps : elle bouge en continue ; au contraire, elle n'est pas naturellement statique ; assise avec posture rigide ou tendue ; elle se masse le cou ou le derrière de la tête ; se masse les tempes ; bat les paupières plus rapidement ; a un regard fuyant ; met de la distance entre elle et l'autre personne.

Un autre moyen d'établir si une personne est à son aise est, selon Navarro, mesurer le mirroring. Quand une personne est à son aise dans la conversation elle tend à refléter l'autre personne, en imitant instinctivement le ton de la voix, sa gestuelle, sa posture. Si ceci ne se produit pas, la personne est probablement gênée.

### **Insistance**

Le principe de base est qu'une personne qui dit la vérité tend à accentuer ce qu'elle dit à travers le langage non verbal, surtout si elle est accusée de ne pas dire la vérité. Au contraire, une personne qui est en train de mentir

restera probablement calme et impassible, ou accentuera des détails d'importance mineure ou, encore, les accentuera de façon peu naturelle (avec un mauvais timing, inhabituel).

## **Synchronisation**

Concept large et difficile à expliquer en peu de mots, la synchronisation concerne tous les éléments du contexte communicatif. Une personne devrait démontrer de la cohérence entre ce qu'elle dit et les signaux du corps qu'elle envoie (affirmer quelque chose alors qu'on nie avec la tête est un exemple de manque de synchronisation), l'interrogatoire devrait se développer de manière harmonieuse, le suspect et celui qui l'interroge devraient démontrer un certain niveau de mirroring, l'interrogé devrait être en synchronisation avec lui-même c'est à dire ne pas nier les choses dites dans un premier temps et ne pas montrer des mouvements du corps hors contexte.

## **Perception management**

Durant l'interrogatoire, la personne qui ment tentera de différentes manières de gérer la perception que l'autre personne a de lui (perception management), faisant semblant d'être à son aise, désinvolte, qui s'ennuie, sereine, tranquille... pour faire ceci elle se servira de gestes, mouvements et postures qui, si elles sont observées attentivement, peuvent manifester leur caractère « faux ».

# **QUATRIEME PARTIE**

## **La couleur des personnalités**



## L'origine de la théorie

Cette partie a pour but de compléter ce qui a été dit précédemment et de s'intéresser au plus près à la personnalité. Dans le monde professionnel, la communication est un élément primordial. En effet, mettez-vous à la place d'un chef d'entreprise. Si celui-ci n'est pas capable de communiquer avec ses employés, il court sûrement à la perte de sa main d'œuvre. Et mettez-vous à la place des employés en question. Plusieurs études ont montré que les facteurs de motivation au travail n'étaient pas uniquement liés au salaire. Les gens ont besoin d'être compris, reconnus et valorisés pour ce qu'ils font, et même plus, pour ce qu'ils *sont*. C'est pour cela que la reconnaissance a un impact plus fort que le salaire gagné à la fin du mois. Être reconnu et accepté pour ce que l'on est fait partie des besoins primaires de l'être humain. C'est pour ça qu'une bonne communication favorisera les échanges professionnels et dynamisera la cohésion de groupe. Et pour bien communiquer il faut avant tout bien se connaître soi et son environnement.

Dans les parties précédentes, le livre insiste sur le fait que la capacité à lire son interlocuteur est un avantage certain pour pouvoir lui parler et lui faire passer un message. Cette dernière partie viendra donc compléter ce qui a été mentionné, mais en s'intéressant cette fois sur la théorie des personnalités. Le fait d'avoir connaissance de ces éléments, avantagera le lecteur sur ses futurs échanges, tant commerciaux que non-commerciaux.

Nous allons nous intéresser dans un premier temps à la théorie des couleurs de la personnalité, en la présentant d'abord puis en l'expliquant plus en détail ensuite. Chacune des différentes couleurs sera énumérée et décrites plus en détail, à chaque fois avec ses propres caractéristiques. Puis nous passerons à des cas pratiques pour s'immerger un peu plus dans chacune de ces personnalités et la manière adéquate de s'y confronter.

Bien que l'auteur l'ait mentionné à plusieurs reprises, le but de ce manuel n'est pas de robotiser les échanges en les rendant moins spontanés. Au contraire, c'est un outil complet qui permet de faciliter les discussions, et d'approfondir intelligemment la personnalité de son interlocuteur. En effet,

il n'est pas toujours aisé de lire entre les lignes du message transmis par la personne avec qui on parle. Mais une fois la barrière des filtres de communication franchie, il s'offre à nous de découvrir des personnes intéressantes et de cumuler de riches échanges qui nous apporteront des bénéfices tout au long de la vie. Comme le mentionne l'auteur principal, oser apprendre à lire son interlocuteur est une belle aventure qui en vaut la peine. Alors préparez vos valises et embarquez pour aller à la découverte de ce qui se cache chez l'autre.

## La théorie des couleurs de la personnalité

La théorie des couleurs de la personnalité trouve ses racines très tôt dans l'Histoire. En effet, Hippocrate avait été un des premiers à s'intéresser à la connaissance de soi-même et des autres. Il avait d'ailleurs défini quatre personnalités différentes en fonction de leurs tempéraments respectifs. Cette théorie est désormais connue sous le nom de la théorie des humeurs. Puis c'est notamment le psychiatre Carl Gustav Jung qui avait classifié les personnalités selon des profils psychologiques différents. Il avait réussi à établir un lien entre notre personnalité et les diverses difficultés qu'il est possible de rencontrer dans notre façon de communiquer avec le monde extérieur. Ainsi, le célèbre médecin a défini quatre couleurs différentes – le rouge, le bleu, le vert et le jaune - selon la personne que nous sommes. Finalement, l'auteur français spécialisé dans le management Franck Jullien, a développé la théorie Comcolors®. Celle-ci affirme que la personnalité peut se décliner en 6 couleurs différentes. C'est pour cela qu'à la théorie Jungienne, s'ajoute le violet et le orange.

Connaître sa propre « couleur » et celle de son interlocuteur comporte bien des avantages. Tout d'abord si l'on regarde pour soi-même, cela nous aidera énormément à choisir un environnement qui nous corresponde au mieux. En effet, si on a tendance à s'épanouir davantage dans le travail d'équipe, ou au contraire à développer son potentiel lorsque le climat de travail est calme, on évitera certaines situations bloquantes ou embarrassantes. C'est donc un outil de tous les jours qui permet de s'orienter avec plus d'aisance dans le monde professionnel mais aussi personnel. Plus encore, cela pourrait être un outil magnifique pour harmoniser ses discussions avec son entourage et les personnes rencontrées tout au long de la vie. Enfin, en tant qu'outil de communication, connaître sa propre couleur et celle des autres, aide à appréhender les situations de stress de manière beaucoup plus sereine. Finalement, ces approches et théories de la personnalité sont un outil redoutable pour optimiser le travail en équipe.

## **La personnalité rouge**

Cette personnalité est caractérisée par son esprit vif et énergique. Entreprenante, avec un haut pouvoir de persuasion et de grandes capacités d'influence, ce type de personnes agit plus qu'elle ne parle. Les personnalités rouges ont tendance à être perçues comme dominatrices, et sont même parfois décrites comme manquant d'empathie. On appelle aussi ces personnalités, les « caméléons », tant leur capacité à s'adapter aux autres et aux situations est prononcée. Les défis ont un effet de booster pour les personnes rouges. Leur besoin de se sentir importante est également un trait de leur personnalité. C'est pourquoi l'indifférence aura tendance à les stresser et elles n'hésiteront pas à hausser le ton pour le manifester.

- La personnalité rouge au travail

A quoi cela ressemble de travailler avec une personnalité rouge ? Ces personnes convoitent fortement les postes à responsabilité. Leur égo est important et elles auront tendance à juger les personnes sur leur capacité à accomplir leurs tâches professionnelles. La force de caractère des personnalités rouges, leur énergie et leur persévérance leur donnent le titre de meneur d'équipes. Axée sur l'action, une personne « rouge » ne supportera pas facilement les longues attentes et la réflexion. De nature fonceuse elle pousse ses collègues et n'apprécie pas d'assister à de trop longues réunions. Sa capacité à prendre rapidement les décisions est également un trait de son caractère. Cependant, bien qu'elle le fasse très vite, cela ne garantit pas que les décisions prises soient toujours les meilleures. En effet, en étant davantage dans l'action, l'esprit d'analyse en pâtit quelque peu.

- De quoi a peur la personnalité rouge ?

Ce qui aura tendance à effrayer la personnalité rouge est la perte de contrôle. En effet, sa tendance à être omniprésente dans l'action fait d'elle un monstre de contrôle. Ainsi, le perdre fait partie de ses plus grandes appréhensions. Une personnalité rouge sous pression aura tendance à se montrer belliqueuse et agressive. Dans un mauvais jour, on pourrait dire que leur esprit autoritaire et leur intolérance prendra facilement le dessus. Les facteurs de stress d'une personnalité rouge peuvent être déclenchés si par exemple on ne lui fixe pas d'objectifs. Si la personnalité rouge a une personne indécise en face d'elle, cela la déstabilisera et lui causera du stress.

- Répondre aux besoins d'une personnalité rouge

La clé pour obtenir les meilleures performances et tout le haut potentiel d'une personnalité rouge réside en quelques points. Dans un premier temps, lui donner les moyens d'agir rapidement est une bonne chose. Par exemple, cela peut se faire en lui donnant une liste d'objectifs à accomplir dans un certain délai. Donner l'impression à une personnalité rouge qu'elle a le contrôle sur la situation lui permettra de rester en zone confortable. Elle fonctionne d'ailleurs bien mieux au contact de personnes empathiques, humbles et patientes.

- Objectifs et forces

Leurs objectifs principaux sont la réussite professionnelle et la relève de défis divers. Leurs forces sont la confiance et la détermination dont ils font preuve, leur pouvoir d'influence et la manière dont ils appréhendent les challenges quotidiens.

- Faiblesses

Parmi les faiblesses, une personnalité rouge manque parfois cruellement d'écoute, est souvent perçue comme arrogante et est très (trop) exigeante.

Le brainstorming n'est pas sa pratique favorite et c'est pourquoi elle donne parfois l'impression de ne pas prendre suffisamment en compte l'avis des autres.

## **La personnalité bleue**

Cette personnalité se caractérise par ses compétences organisationnelles élevées. Perfectionniste, elle établit sa communication à partir de ses pensées et de sa logique. Ses réflexions sont bien structurées avant d'être partagées à son audience. Elle éprouve le besoin d'évoluer dans le calme, afin d'organiser ses pensées de manière adéquate.

- La personnalité bleue au travail

Au travail, une personnalité bleue favorisera la collaboration entre petits groupes et est une adepte des listes et des outils organisationnels en général. La planification de projets est une tâche qu'elle appréciera particulièrement. La précision est un adjectif qui qualifiera au mieux les personnalités bleues.

- De quoi a peur la personnalité bleue ?

Les personnalités bleues perdent facilement pied lorsqu'elles manquent d'informations et de structures. Le travail de faible qualité, le manque de logique sont tant d'éléments qui suffisent à faire défaillir l'analytique personnalité bleue. Lorsque les personnalités de type bleu sont sous pression, elles ont tendance à devenir soucieuses. Dans un mauvais jour, celles-ci auront même tendance à devenir suspicieuses, froides et encore plus réservées que d'habitude. Cependant, elles inonderont leur interlocuteur de questions afin de comprendre la situation dans laquelle elles sont en train d'évoluer. La pression exacerbant leurs traits de personnalité, elle se mettront à insister sur des détails, même si ceux-ci s'avère être futiles.

- Répondre aux besoins d'une personnalité bleue

La structure, l'organisation, la communication de délais, sont synonymes de bien-être professionnel pour une personnalité bleue. L'analyse et le temps pour la réflexion sont des conditions primordiales pour que ce type de personnalité puisse s'épanouir pleinement dans ses fonctions.

- Objectifs et forces

Si on résumait l'objectif principal d'une personne bleue, nous le ferions en utilisant un seul mot : compréhension. La personnalité bleue a pour but de savoir où est-ce qu'elle va afin d'organiser les outils qui lui permettront d'atteindre sereinement cette destination. La minutie et la précision qui émanent de cette personnalité en font un partenaire professionnel fiable et compétent. Les personnalités bleues sont toujours bien informées des projets en cours et du travail à effectuer.

- Faiblesses

Bien que leurs qualités organisationnelles ne soient plus à prouver, les personnalités de type bleus maîtrisent avec moins d'aisance les contacts sociaux. Elles peuvent même être perçues comme des robots, se contentant de poser des questions et ne prenant pas en compte l'aspect émotionnel de chacun. Ce qui compte pour la personnalité bleue, c'est que le travail soit fait et avec excellence si possible. Visant la perfection à chaque fois, un sentiment de frustration peut résulter si elle n'est pas atteinte. Leur manière de s'attacher à des détails leur donne également des airs tatillons, appréciés à moindre dose.

## **La personnalité verte**

L'indépendance caractérise les personnalités vertes. Distantes et majoritairement dans l'introspection, elles feront preuve de réserve dans leurs échanges. D'ailleurs elles limitent leur communication avec l'autre, passant la majorité du temps dans leurs pensées. Au contraire de la personnalité rouge, elles misent principalement sur la réflexion avant le passage à l'action. Le calme est leur environnement de prédilection. Elles ne se sentiront par exemple pas à l'aise au milieu d'une foule de personnes. Les situations stressantes les déstabilisent et elles préféreront des activités comme la méditation. Les conflits, tant personnels que professionnels sont un très mauvais signal pour elles.

- La personnalité verte au travail

Ce type de personnalité, est avant tout centré sur l'humain. Bien qu'il ne soit pas autant orienté sur la tâche qu'une personnalité rouge par exemple, il est rassurant et ses collègues apprécient de l'avoir dans l'équipe. Son caractère encourageant et calme crée de l'harmonie dans l'espace de travail.

- De quoi a peur la personnalité verte ?

Les conflits sont la principale angoisse d'une personnalité de type verte. Les valeurs et l'humain passant avant tout, l'injustice et les traitements impersonnels sont des éléments rédhibitoires pour ce type de personnes. La personnalité verte sous pression aura tendance à se renfermer sur elle-même et à devenir silencieuse. En cas d'injustice par exemple, ce type de personne exprimera de la résistance et se montrera critique et têtu.

- Répondre aux besoins d'une personnalité verte

Les personnalités vertes ont un système de valeurs bien ancré. Aussi, afin de satisfaire ce type de personnalité, il est important de maintenir un climat de confiance. Exprimer de la compréhension, et faire preuve de flexibilité sont des éléments qui tendent à créer un climat propice aux verts.



- Objectifs et forces

L'objectif principal des personnalités vertes est la création d'harmonie et de stabilité. Le tout reposant sur des valeurs altruistes bien ancrées. Leurs forces sont incontestablement leur capacité d'écoute, leur sincérité et la nature pure et profonde des liens qu'ils tissent avec les autres.

- Faiblesses

Les personnalités vertes éprouvent quelques difficultés à s'adapter. Leur tendance trop extrême à éviter le conflit peut parfois se retourner contre elles et les desservir. Finalement, se souciant trop du sort des autres elles peuvent parfois finir par se perdre dans ces élans d'empathie. Dans un mauvais jour, une personnalité verte aura tendance à se montrer entêtée.

## **La personnalité jaune**

Ce n'est peut-être pas un hasard si la couleur jaune s'associe à une personnalité « rayon de soleil ». En effet, d'une nature spontanée et pétillante, les personnalités jaunes sont très souvent différentes et décalées. Très à l'écoute de leurs énergies, elles n'ont pas pour habitude de nuancer leur avis. Soit elles adorent, soit elles détestent. Adeptes des nouvelles expériences, elles dissimulent un côté créatif. La personnalité jaune n'est pas faite pour faire les 100 pas et aura tendance à protester contre l'ennui.

- La personnalité jaune                      au travail

Dans la sphère professionnelle, elle favorise les contacts sociaux et est souvent considérée comme le pont avec les partenaires extérieurs ou les autres équipes de travail. Coordinatrice dans l'âme, mettre en valeur ses collègues est une tâche qu'elle fera spontanément. En cas de conflit, la

personnalité jaune n'admettra pas ses torts et pourra même faire parfois preuve de mauvaise foi.

- De quoi a peur la personnalité jaune ?

L'excès de contraintes, l'isolement (un bureau individuel par exemple) et le rejet sont tant de chose qui sont susceptibles de créer un mal-être chez la personnalité jaune. C'est alors qu'elle pourra dévoiler un côté sensible, voire hyper sensible. S'entêter dans son mal-être et contester ses supérieurs par exemple.

- Répondre aux besoins d'une personnalité jaune

Cette personnalité se souciant de l'excès ou de la surcharge de travail, elle attendra de ses supérieurs et de ses collègues qu'ils fassent preuve de flexibilité. Cela aura en effet un impact positif sur elle. Lui laisser une certaine marge de manœuvre réduira son niveau d'anxiété. D'autre part, plus ses tâches et activités seront variées, plus la personnalité jaune se sentira épanouie. En effet, celle-ci a besoin de s'intéresser à plusieurs domaines différents et de toucher à tout. Finalement, les échanges avec les autres sont quelque chose qui lui tiennent vraiment à cœur. C'est pour cela que les espaces de travail ouverts favoriseront le bien-être d'une personnalité jaune.

- Objectifs et forces

Le but principal d'une personnalité jaune est d'être reconnue. Ses principaux points forts sont notamment sa capacité à nouer des liens avec les autres et son esprit amical et sociable. Son imagination est également extrêmement développée et elle n'aura pas de peine à

« faire le show ».

- Faiblesses

Bien que les points forts cités ci-dessus soient de véritables avantages en termes de communication et de relations sociales, mal utilisés ceux-ci peuvent carrément se transformer en points faibles. En effet, la personnalité jaune est considérée par les autres comme quelqu'un de désorganisé et de dispersé. De plus, elle peut paraître trop décontractée et manque de planification. Enfin, bien que son imagination soit surdéveloppée, les idées qu'elle a sont généralement des impulsions qui lui viennent de nulle part. Une fois celles-ci exprimées, la personnalité jaune n'aura pas le réflexe de les analyser et de mettre tout en place pour les concrétiser.

### **La personnalité violette**

Cette personnalité se caractérise par sa fiabilité et son exigence. Consciencieuse, la personne violette donne beaucoup d'importance aux valeurs et aux traditions. Le jugement est son principal vecteur de communication. D'ailleurs, elle n'hésite pas à exprimer son point de vue. Au contraire de la personnalité rouge vue précédemment, celle-ci se positionnera davantage dans l'observation. Un peu sur la réserve, elle veillera à la nature des sujets qu'elle communique et surtout à qui elle les communique. Elle préférera d'ailleurs partager des discussions avec un seul interlocuteur plutôt qu'un groupe tout entier, dépendant de la nature de ses confidences. S'il fallait décrire son fonctionnement en termes assez simples, cela serait qu'elle observe la situation avant de se faire un avis, puis le partage ensuite aux autres. Se sentant légitime dans ce rôle elle n'hésitera pas à souligner haut et fort son point de vue.

- La personnalité violette au travail

Travailler avec une personnalité violette ressemble à cela : c'est elle qui aura tendance à temporiser et peser le pour et le contre de décisions ou de nouvelles idées. Elle évalue les menaces et les opportunités liées aux

nouvelles idées et donne ainsi à son équipe une sensation de les mettre à l'abri du risque.

- De quoi a peur la personnalité violette ?

La principale peur de la personnalité violette est que son avis ne soit pas pris en compte. Sous pression, ce type de personnes pourrait se montrer imposant et dictateur.

- Répondre aux besoins d'une personnalité violette

La personnalité violette a besoin de respect et surtout que son opinion soit reconnue et intégrée. Elle impose un haut niveau d'exigence envers les autres et souhaite être traitée de la même façon.

- Objectifs et forces

La personnalité violette s'appuie sur des faits qu'elle vérifie. Elle parvient à faire passer ses messages et ses opinions tout en gardant le visage neutre. Mais son regard perçant et sa force de conviction lui permettent d'être entendue et reconnue.

- Faiblesses

Comme dit précédemment, les faiblesses de la personnalité violette sont que sa tendance à imposer son opinion la fait parfois passer pour quelqu'un de dur. Le cas par cas n'a pas sa place dans la gestion d'une équipe par exemple. Sa capacité d'adaptation n'est pas des plus développées. Finalement, le fait de porter un jugement peut paraître offensif pour les personnes en face.

## **La personnalité orange**

Cette couleur caractérise les personnes aimables, chaleureuses et dévouées. Les personnes orange sont à l'écoute de leur ressenti. Ce genre de personne aime la vie de groupe et n'est pas à l'aise avec l'isolement. Ces personnes ont besoin de se sentir aimées et en lien avec les autres pour avancer. Le fait de se sentir appréciées est un élément très important pour elles. C'est pour cela qu'elles mettront peu de barrière et diront facilement oui à tout. Ainsi elles se garantiront de continuer à être appréciées et validées par les autres. Les situations conflictuelles ne sont pas leur tasse de thé et elles auront tendance à les fuir.

Les personnalités de type orange sont sensibles et altruistes. Elles sont focalisées sur le ressenti, et orientent leur communication dans ce sens. Le partage et les échanges sont importants pour cette personnalité.

- La personnalité orange au travail

Dans l'environnement professionnel, la personnalité orange aura plutôt le rôle de médiateur lorsqu'un conflit est sur le point de naître. Elle écoute volontiers autrui et se veut de créer le calme et l'apaisement. En effet, la personnalité orange, tout comme la personnalité jaune et vertes vues précédemment, est plus orientée personnes. L'accomplissement d'une tâche peut être repoussé, le bien-être d'un collaborateur non. La personnalité orange préférera les travaux en groupe. Elle aura le rôle de pilier social de l'équipe et instaurera un climat de confiance, d'entraide et d'équilibre.

- De quoi a peur la personnalité orange ?

Comme mentionné dans la présentation principale, la personnalité orange a un fort besoin de se sentir appréciée. Elle vivra donc très mal le fait d'être critiquée à son insu ou d'être le fruit de rumeurs infondées et dégradantes

pour son image. En cas de stress ou de pression, la personnalité orange culpabilisera facilement et se montrera très critique envers elle-même.

- Répondre aux besoins d'une personnalité orange

La personnalité orange éprouve un fort besoin d'appartenance et de validation sociale. Travailler au contact des autres et un gage de bien-être et d'épanouissement pour les personnes de type orange.

- Objectifs et forces

La personnalité orange se dédie à accomplir des tâches en groupe et à se focaliser sur le partage. Ses forces sont incontestablement son attitude chaleureuse, le fait d'être dévouée et bien aimable.

- Faiblesses

Les personnes de type orange perdent très facilement pied lorsqu'elles sont au cœur d'un conflit. Elles auront ainsi la fâcheuse habitude de faire passer les revendication et besoin des autres avant les leurs. Cette personnalité se remet également trop facilement en question et a une forte tendance à culpabiliser. Le mot « désolé » est d'ailleurs bien ancré dans son vocabulaire.

## Cas pratiques

Nous avons vu jusqu'à maintenant les différentes personnalités que l'on peut être amené à rencontrer tant dans l'univers professionnel que dans la sphère privée. Nous allons voir maintenant, par le biais de 10 cas pratiques, comment interagir avec ces personnalités en tant qu'acteur de communication. Ces cas pratiques seront à chaque fois la simulation d'un entretien de communication. En effet, c'est ainsi que ce manuel vous donnera toutes les clés pour parfaire au mieux votre compréhension des diverses personnalités et des techniques à adopter pour les aborder. Nous verrons lors des cas pratiques, ce qui peut facilement fonctionner tant dans le monde professionnel que personnel pour tirer le meilleur des capacités de chacune des personnalités rencontrées. Ce tour d'horizon permettra aussi au lecteur de comprendre ce qu'il faudrait éviter de faire afin de ne pas offenser la personne en face de soi.

### **Cas pratique no 1 – la personnalité rouge dans le cadre d'un entretien de communication professionnel**

Axel est un jeune diplômé d'une haute Ecole de commerce. Il travaille dans une entreprise d'aviation depuis maintenant 3 ans et occupe la fonction d'employé aux achats. Le jeune homme est connu par ses collègues pour être de nature fonceuse et pour avoir un esprit de compétition élevé. En effet, durant ses études son but principal était de se classer dans le top 3 des meilleurs résultats de sa branche. Sa tendance à toujours vouloir avoir raison lui a valu quelques frictions avec ses collègues au sein de l'entreprise. En effet, ceux-ci sont très souvent venus rapporter qu'ils se sentaient dominés et dirigés. Toutefois, Axel a toujours délivré d'excellents résultats professionnels et n'a jamais eu besoin d'être pris par la main tant sa confiance en lui et son autonomie sont développées. En tant que son supérieur direct, vous l'avez convoqué lors d'un entretien de bilan annuel. Vous comptez lui parler des feedbacks que vous avez reçus mais vous souhaitez également lui confier de nouvelles tâches. Voici ci-dessous quelques conseils pratiques pour retirer le meilleur de cet entretien.

Analyse de la situation : Axel, semble être une personnalité de type rouge. En effet, son ambition d'obtenir les meilleurs résultats et sa tendance à donner des ordres sont autant de signes qui tendent à prouver la nature de sa personnalité. Axel a besoin d'obtenir des informations claires et précises. Inutile de tourner autour du pot, cela aura le don de braquer le jeune diplômé et il révélera alors les pires côtés de sa personnalité. L'idéal serait de le remercier dans un premier temps d'être présent pour l'entretien puis de découper points par points la séance (qui n'est pas censée s'éterniser).

- Se montrer direct et précis

En abordant les frictions avec ses collègues, inutile de tergiverser ou partir dans de grandes théories basées sur le ressenti ou les émotions. Au contraire, ce qui fonctionnera le mieux avec la personnalité d'Axel est de lui dire directement ce qu'il faudrait améliorer. Le placer au centre de l'histoire, en lui disant que c'est lui qui a le contrôle de la situation et qu'en tant que futur leader, il se doit de travailler sa communication avec ses collègues. L'accompagner dans cet objectif en lui donnant une liste de possibilités avec des probabilités de réussite pour chacune. Si celui-ci émet des objections, il sera utile de lui répondre par des questions, qui l'amèneront à la réflexion.

En appuyant sur le fait qu'il a le contrôle et qu'il sera un futur leader, cela maintiendra la confiance d'Axel et lui permettra de rester dans sa zone réconfortante. Il sera alors plus à même de recevoir le message délivré. Lui donner différentes pistes de solutions et de probabilités de réussite pour chacune, lui permettra de choisir celle qu'il préfère et ainsi lui donner la conviction que c'est lui qui exerce le contrôle de ses relations professionnelles.

- Se concentrer sur les résultats



Lui dire que ses résultats sont très satisfaisants en s'appuyant sur la base de chiffres et de faits concrets. Lui dire aussi qu'il est désormais à même de prendre d'autres responsabilités et lui détailler une liste de nouveaux objectifs avec des deadlines bien précises. Lui parler de son avenir dans l'entreprise tout en ayant bien en tête que son objectif est d'accéder à un poste important.

- Les pièges à éviter

Comme dit précédemment, se focaliser sur les émotions n'est pas le meilleur moyen d'aborder une personnalité rouge. Aussi, et bien que vous soyez son supérieur, il faudra éviter de l'écraser en prenant grossièrement le dessus de la situation. Le côté délicat de cet entretien est que vous faites face à une personnalité dominante. Cependant, vous occupez un poste plus élevé dans la hiérarchie de l'entreprise. C'est pourquoi, et afin que cet entretien ne prenne pas des allures de combat de coqs, il vous faudra faire preuve d'intelligence émotionnel et cerner au mieux la personnalité d'Axel. Le booster par de nouveaux challenge et lui fixer de nouveau objectifs, le tout en n'éternisant pas la séance, permettra à Axel de rester dans son équilibre.

## **Cas pratique no 2 – la personnalité rouge dans le cadre d'un entretien de communication privé**

Noémie est la cadette de sa famille et pourtant elle est une star des bassins de natation. En effet, elle cumule depuis son plus jeune âge les médailles d'or et d'argent. Toujours dans le contrôle et à la recherche de nouveaux exploits, la jeune femme ne tient pas en place. D'ailleurs en tant qu'amie de longue date elle s'est récemment confiée à vous en vue de sa prochaine participation à la compétition nationale de natation qui aura lieu dans quelques mois. En effet, Noémie regrette qu'elle ne puisse pas concourir avec l'équipe nationale mais qu'elle soit reléguée avec les « jeunes espoirs » de son pays. A l'occasion d'une rencontre dans un café, elle vous

raconte plus en détail les tenants et les aboutissants de ses aventures sportives.

Analyse de la situation : Noémie est une personnalité rouge qui excelle dans son sport de prédilection qu'est la natation. En l'écoutant vous devez avoir en tête que ce type de personne se nourrit de challenges et de résultats. Lui faire sentir qu'elle est victime d'injustice ne la boostera pas. Au contraire, il vaudra mieux lui faire sentir que c'est elle qui a toutes les cartes en main pour intégrer l'équipe nationale. Lui parler de ses prochains défis, lui poser des questions du type « On fait quoi maintenant ? » sont tant de mots que Noémie a besoin d'entendre pour être à nouveau gonflée à bloc. Encore une fois, inutile de partir dans l'émotion et les lamentations et s'éloigner dangereusement du sujet.

L'action et le contrôles sont les clés pour communiquer avec une personnalité rouge.

### **Cas pratique no 3 – la personnalité bleue dans le cadre d'un entretien de communication professionnel**

Astrid est employée dans une entreprise agro-alimentaire depuis maintenant 4 ans. Il y a récemment eu une restructuration dans son poste et elle ne l'a pas bien vécu. De nature consciencieuse, disciplinée elle s'occupe d'analyser les chiffres de vente journaliers. Son équipe de collègue ayant changé pour la majorité, et devant désormais évoluer au sein d'un open-space, Astrid a eu tendance à vous inonder de question par mail ces derniers temps. Elle s'inquiète notamment de savoir si elle retrouvera bientôt un bureau individuel. Vous souhaitez lui parler de la situation lors de son entretien de bilan annuel.

Analyse de la situation : Astrid est plutôt du type de personnalité bleue. Focalisée sur l'analyse et ayant besoin de tâches structurées et d'une certaine logique, les événements comme une restructuration sont des

changements de ses habitudes qu'elle n'avait sûrement pas complètement planifiés. De plus, sa volonté de retrouver un bureau individuel est un signe supplémentaire pour affirmer que c'est une personnalité de type bleu.

- Bien préparer la séance et se montrer précis

Pour communiquer avec Astrid de manière optimale, il sera important de lui fournir un plan de la séance par écrit par exemple. Lui parler de faits précis, en suivant une certaine logique dans la communication lui permettra d'évoluer en sécurité dans sa zone de confort.

- Traiter avec sérieux les événements importants de l'entreprise

Evidemment, vous aborderez la restructuration qui a eu lieu et il est très important de reconnaître que la personne en face de vous ne l'a pas bien vécu. Et bien que le secret professionnel soit peut-être en vigueur, il serait bénéfique pour Astrid de connaître les détails de ce qu'il s'est passé et surtout le déroulement pour la suite. Vous marquerez tous les points en fournissant à l'employée des données factuelles, résumées dans un mail ou sur un papier annexe.

- Les pièges à éviter

Adopter le ton de l'humour et s'éloigner du caractère professionnel de la séance mettront mal à l'aise une personnalité bleue. De plus, n'essayez pas de noyer le poisson ou de minimiser les faits qui ont eu lieu dans l'entreprise. Rappelez-vous que vous avez à faire à quelqu'un d'impliqué dans son travail et que l'essence même d'une personnalité bleue est l'accès à l'information. Inutile donc de jouer les langues de bois. Plus vous étayerez votre communication à l'aide de chiffres et de faits et plus vous réussirez à « parler » à votre collaboratrice.

## **Cas pratique no 4 – la personnalité bleue dans le cadre d'un entretien de communication privé**

Cédric est un jeune étudiant d'une vingtaine d'années. Il est connu dans sa classe pour obtenir de très bons résultats scolaires. Très axé sur les éléments factuels et l'analyse, il excelle dans les branches telles que les math et les statistiques. En train de planifier et d'organiser son avenir, il s'apprête à choisir un stage de master pour l'année prochaine. En tant qu'ami et fidèle conseiller, vous vous réunissez pour discuter de son avenir professionnel.

Cédric semble être une personnalité bleue, tant ses capacités organisationnelles et analytiques semblent être développées. Lors de cette discussion il serait intéressant de donner à Cédric l'occasion d'analyser tous les détails des opportunités qui s'offrent à lui. Si besoin les énumérer par écrit ou élaborer un tableau (S'il ne l'a pas déjà fait lui-même). Si vous émettez un avis et que Cédric exprime quelques objections, n'hésitez pas à lui répondre par une question très précise afin de cerner au mieux ses réticences. Inutile de lui dire qu'il lui reste assez de temps pour trouver sa voie professionnelle. En tant que planificateur né, le jeune homme a besoin de prévoir son avenir et de le structurer. C'est sa manière à lui de fonctionner.

Planification, organisation et logique sont les maîtres mots d'une personnalité de type bleu.

## **Cas pratique no 5 – la personnalité verte dans le cadre d'un entretien de communication professionnel**

Nicolas est employé dans une start-up qui a vu le jour il y a maintenant quelques années. De nature calme et rassurante, il a tendance à se montrer patient et encourageant avec ses collègues. Au fil des années ceux-ci ont noué ensemble des relations profondes et durables. L'entreprise va bientôt

déménager dans des locaux plus grands et surtout à 20 km du lieu de travail actuel. Vous profitez de l'entretien de travail de bilan annuel pour discuter de ces changements avec lui.

Analyse de la situation : Nicolas semble être le type de personnalité verte. Se sentant bien dans son cocon professionnel, il n'est pas à l'aise avec les changements planifiés. C'est pour cela que cela le perturbe et qu'il y a un risque qu'il finisse par manifester une certaine résistance. Il se peut également qu'il se renferme sur lui-même et qu'il devienne silencieux.

- Solliciter son opinion et lui donner du temps pour répondre

Lui demander son ressenti par rapport à ce changement et montrer de la compréhension sont des éléments qui l'aideront à maintenir un climat de confiance dans la relation de travail. Aussi, en lui demandant son opinion, il se sentira écouté et important.

- Insister sur ce que le changement amènera de positif.

En effet, la personnalité verte est partisane du bonheur des autres. Le bien-être de ses collègues ainsi que l'harmonie sont des éléments qui comptent énormément pour les types de personnes vertes comme Nicolas. N'hésitez donc pas à mettre l'accent sur le caractère positif de ces changements et les bénéfices que tout le monde, y compris Nicolas, pourront en retirer.

- Les pièges à éviter

Adopter une attitude offensive et parler de manière trop rapide peuvent le déstabiliser et lui donner l'envie de se renfermer sur lui-même. Lui poser un

ultimatum ou lui demander de prendre position rapidement sont également des comportements à bannir lors de la discussion. Les personnalités vertes comme Nicolas ont un haut système de valeur et misent beaucoup d'importance sur les relations sociales entretenues. C'est pourquoi il faudra faire preuve d'empathie et éviter de le brusquer.

### **Cas pratique no 6 – la personnalité verte dans le cadre d'un entretien de communication privé**

Anne-Lise est très active à travers ses réseaux sociaux. Elle défend plusieurs associations et partage à large échelle son opinion sur diverses causes. Elle a horreur de l'injustice et souhaiterait contribuer activement aux différentes collectivités de sa ville. Elle fait partie d'un syndicat et a elle-même créée un groupe de parole contre le harcèlement de rue. Elle a sollicité votre aide pour collaborer avec elle dans le cadre de ce groupe, mais vous n'avez actuellement pas vraiment le temps de vous y intéresser. Vous vous rencontrez afin d'en parler.

Analyse de la situation : Anne-Lise semble être une personnalité verte. En effet, plusieurs indicateurs le montrent. Elle souhaite faire régner la justice et défendre les plus miséreux. Bien que vous n'ayez pas le temps de la soutenir dans son projet, vous aurez peu de chance de la vexer ou de l'offenser. En effet les personnes de type verte ne sont pas dotées d'un esprit belliqueux. Le plus important sera de ne pas lui donner de faux espoirs mais au contraire lui dire en toute franchise que vous n'avez pas le temps actuellement. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, les personnalités comme Anne-Lise ont du mal à s'adapter aux changements de dernières minutes. Elle serait donc plus susceptible de prendre mal le fait que vous acceptiez dans un premier temps pour dire non ensuite. Vous pouvez cependant prêter une oreille attentive à ses projets et la soutenir dans ses prises de décisions. En effet, les personnalités vertes tergiversent parfois beaucoup avant de se décider.

## **Cas pratique no 7 – la personnalité jaune dans le cadre d'un entretien de communication professionnel**

Ludovic effectue un stage dans un secrétariat médical depuis maintenant 6 mois. De nature joviale et enjouée, il est décrit par ses collègues comme le « rayon de soleil » de l'entreprise. Cependant quelques-uns ont relevé le fait qu'il soit désorganisé dans sa manière de travailler. En effet, l'organisation n'est pas le point fort de Ludovic qui préfère entamer de longues conversations avec la patientèle du cabinet. Il vous a aussi demandé récemment d'élargir son cahier des charges et de varier son travail. Vous profitez de l'entretien de bilan annuel pour faire le point et en discuter avec lui.

Analyse de la situation : Ludovic semble être une personnalité jaune. Enjoué, sociable et affable, il donne l'impression d'être plus un animateur qu'un secrétaire. Aussi, en vous proposant d'élargir son cahier des charges, l'employé exprime une volonté de toucher à plus de domaines.

- Se montrer ouvert et flexible

Les personnalités comme Ludovic sont un véritable point fort pour l'entreprise, amenée à accueillir des patients tous les jours. En effet, cela instaure de la gaieté. C'est pourquoi, lors de l'entretien annuel, pour pouvoir communiquer de manière optimale avec Ludovic, il faudra adopter une attitude ouverte et se montrer flexible. Pour répondre à sa demande d'élargir son cahier des charges, vous pourriez le rendre heureux en lui proposant de réorganiser la décoration du cabinet par exemple. En effet, en plus de varier ses tâches vous le laisseriez exprimer son côté créatif et sa confiance en lui.

- Parler de lui et le laisser s'exprimer

En abordant les retours que vous avez eus de la part de ses collègues concernant son manque d'organisation, il serait très utile de l'aborder franchement et surtout de le laisser s'exprimer à ce sujet. En utilisant des anecdotes et des histoires, vous l'aidez également à prendre conscience de la situation et surtout vous désamorcerez un possible conflit naissant.

- Les pièges à éviter

L'importance dans cet échange sera d'utiliser les bons termes afin que Ludovic ne se sente pas rejeté. Il serait contreproductif de lui imposer des contraintes et lui demander d'aller contre sa nature. En effet, il risquerait de protester et de s'entêter. Les personnalités jaunes sont sensibles et prennent souvent les choses à cœur. C'est pourquoi une communication claire et directe mais en évitant le ton trop formel mettra Ludovic dans les meilleures conditions. Il sera alors tout à fait possible de lui demander d'organiser davantage son travail en ne manquant pas de mettre en exergues les bénéfices que tout le monde obtiendra grâce à cela.

### **Cas pratique no 8 – la personnalité jaune dans le cadre d'un entretien de communication privé**

Jamila est une jeune femme qui s'est expatriée à New-York voilà de cela plusieurs années. De nature joviale, et n'écoulant que ses envies du moment, elle s'est improvisée à la fois guide touristique, photographe ou encore actrice. Son envie de faire le show est omniprésente et elle aime plus que tout faire rire son entourage. Elle est récemment revenue habiter en Europe car elle a l'impression de s'être dispersée dans sa vie en général et aimerait se focaliser davantage sur elle-même et sur un seul projet à la fois. Vous vous rencontrez pour parler de son mal-être naissant.



Analyse de la situation : Jamila semble être une personnalité de type jaune. Lorsque vous entamerez la conversation, inutile de lui proposer de rentrer dans une case et d'instaurer une routine de vie bien rôdée. Cela ne fera qu'augmenter son niveau d'anxiété. En vous intéressant à elle, vous lui donnerez l'impression d'être importante et elle aura du plaisir à partager avec vous ses ressentis et ses idées de projet. Si vous lui donnez des pistes et qu'elle émet directement des objections, n'hésitez pas à lui poser des questions en retour et laissez-la parler à ce sujet. Ne lui faites pas sentir qu'elle est à part car le rejet est un facteur de stress pour ce genre de personnalité. Au contraire n'hésitez pas à reconnaître ses nombreux talents et centrez votre discussion sur l'avenir.

### **Cas pratique no 9 – la personnalité violette dans le cadre d'un entretien de communication professionnel**

Kathia est adjointe de direction dans un bureau d'avocat depuis maintenant plusieurs années. De nature discrète, elle a développé de bonnes relations avec ses collègues. Ce qui ne l'empêche pas de rester quand même sur la réserve. Elle a pour réputation d'être froide et intransigente. Son opinion est respectée et la qualité de son travail reconnue par tous. Le cabinet songe à fusionner avec un autre afin de devenir plus grand. Kathia, qui est amenée à donner son avis dans cette fusion, ne voit pas cela d'un bon œil. En effet, encore en train d'analyser les opportunités et les risques de ce changement, elle a demandé, lors de la dernière séance de direction, de patienter encore un peu avant de passer à l'action. Elle juge ce projet prématuré et inutile pour le moment. Vous profitez de l'entretien de bilan annuel pour en parler.

Analyse de la situation : Kathia semble être une personnalité violette. En effet elle fait valoir l'importance de donner son opinion dans chaque décision, c'est d'ailleurs pourquoi elle occupe un poste à la direction de l'entreprise. De plus, le fait d'analyser le pour et le contre de cette fusion

est un trait de caractère typique des personnalités violettes. Finalement, juger est un acte naturel pour cette typologie de personnes.

- Intégrer son opinion

Comme vu précédemment, la personnalité violette met un point d'honneur à être écoutée et entendue. Il sera donc important de lui laisser exprimer sa réticence et de montrer que son analyse est pertinente.

- Les pièges à éviter

L'élément délicat de la situation sera qu'en cas d'acceptation de la fusion il faudra montrer à la collaboratrice que son avis a quand même compté. C'est pourquoi, il faudra faire preuve d'un minimum d'empathie et prendre en compte le fait que la personnalité violette vise à effectuer un travail d'excellence tout en mettant ses collègues à l'abris des risques. Bien que ses jugements puissent paraître offensants il faut garder en tête que cela n'est pas à prendre personnellement mais que c'est juste un trait de sa personnalité.

### **Cas pratique no 10 – la personnalité orange dans le cadre d'un entretien de communication professionnel**

Naomi travaille depuis 4 ans au sein d'une grande organisation internationale. Son équipe de travail a pour but de coordonner des missions humanitaires à travers le monde. Appréciée de ses collègues pour son dévouement et son savoir-être, la collaboratrice doit parfois faire face à des tensions au sein de son équipe. En effet, le rythme de travail est effréné et le fait de devoir prendre rapidement des décisions sur des sujets extrêmement sérieux pèse sur le climat général des collaborateurs. Vous profitez de l'entretien de bilan annuel pour connaître les ressentis de Naomi.

Analyse de la situation : Naomi semble être une personnalité orange. Le caractère dévoué de la collaboratrice et son mal-être dans le cas d'un conflit sont des éléments qui indiquent qu'on a sûrement affaire à une personnalité orange. De plus le fait que Naomi travaille au sein d'un groupe n'est pas un hasard, les personnalités oranges ont besoin d'évoluer au sein d'un groupe de personnes, d'être entourées.

- Pratiquez l'écoute active et laissez le collaborateur s'exprimer

En effet, comme vu précédemment, les personnalités orange mettent l'accent sur les relations sociales de travail et moins sur les tâches à effectuer. C'est pourquoi, si un climat délétère est en train de s'installer au milieu de l'équipe, il faudra prendre en compte le fait que cette situation est très mal vécue par Naomi. Les personnes de type orange ont tendance à avoir un ressenti extrêmement développé. De plus, dans les relations conflictuelles ce genre de personnes culpabilise facilement et se remet en question alors qu'il n'en a pas forcément besoin. Ainsi, il est recommandé de pratiquer l'écoute active, afin d'obtenir le plus d'informations possible sur le climat de l'équipe. Vous pourrez ensuite dispenser des conseils et soulager la conscience de la collaboratrice.

- Les pièges à éviter

Il faut avoir bien en tête que la personne en face de vous ne sait pas s'affirmer dans les relations conflictuelles. Attention donc à ne pas tomber dans le piège quand celle-ci vous dira : « C'est de ma faute si on a du mal à s'entendre entre nous. » En effet, vous avez 95% de chance que cette affirmation soit le fruit de ses propres filtres de perception. C'est pourquoi il vous faudra dédramatiser la situation et au besoin, déculpabiliser Naomi en lui donnant des pistes d'amélioration. Inutile de lui proposer des tâches

plus individuelles, puisque celle-ci s'épanouit bien mieux au contact des personnes.

# CONCLUSION

Nous avons intégré une nouvelle théorie basée sur les différentes typologies de personnalité et avons parcouru ensemble divers cas pratiques. Vous possédez désormais un nombre considérable de clés et d'outils afin de cerner au mieux votre interlocuteur. Tout cela dans le but de communiquer avec lui, de le comprendre et de lui transmettre les messages qui vous semblent importants.

Cependant, bien que la typologie des couleurs ait été appréhendée et élaborée par de brillants personnages, je souhaiterais mettre en évidence quelque chose. En effet, ce n'est pas parce qu'une personne semble être plus jaune que rouge qu'elle répondra exactement traits pour traits à la description faite dans ce livre. Chaque être humain est différent dans sa façon d'être et de marquer le monde. Et bien que chaque personnalité soit classée dans une catégorie spécifique, toutes ont un besoin commun : être reconnues pour ce qu'elles font et être entendues pour ce qu'elles disent. Même si une personnalité semble être tout à l'opposé de ce que vous êtes, n'hésitez jamais à l'approcher et découvrir tout ce qu'elle pourrait vous apporter. Si les arcs-en-ciel sont aussi beaux, c'est qu'ils sont formés de couleurs différentes mais dans le fond bien complémentaires.

Personnalité, émotions, langage du corps. Ce que nous avons fait est un voyage dans l'univers de la communication humaine, tout ce qui est transmis dans les rapports interpersonnels même au-delà des paroles elles-mêmes. Notre objectif était celui d'arriver à une meilleure compréhension des autres personnes mais à la fin de ce voyage... nous avons fait encore mieux.

Nous avons compris que la lecture attentive des personnes nous permet de vivre une vie sociale plus riche et satisfaisante. Nous avons compris quelle importance centrale a l'écoute, le sourire, la manière avec laquelle on se

présente par rapport à l'autre personne. Savoir lire les autres personnes peut sembler quelque chose de passif, mais sans cette activité « silencieuse » nous ne serons jamais capable de passer à une phase active fructueuse de résultats. Agir avant d'avoir compris qui nous avons vraiment en face peut être très contreproductif.

Les personnes sont un univers varié et fascinant. Chacun de nous est intéressant. Pensez à toutes ces choses que nous perdons, toutes ces nuances que nous ne sommes pas capables de comprendre, toutes les émotions que nous ne réussissons pas à recueillir lorsqu'on « oublie » que la personne devant nous, la personne avec qui nous sommes en train de parler, est comme un livre à lire. Ne nous arrêtons pas à la couverture, autant qu'elle puisse être belle et captivante : c'est pour le contenu, pour ce qui est écrit sur les pages que nous payons le prix d'achat.

Enfin, les apparences des personnes peuvent être très fascinantes, mais ce qui est derrière peut nous émouvoir bien plus. Ce livre vous a donné les instruments nécessaires pour « parcourir les pages » des autres personnes. Il ne vous reste qu'à faire la première et la plus importante des actions : choisir de regarder plus loin que la couverture...

*A votre succès,*

*Robert Mercier*

**P.S. :** Si vous ne l'avez pas encore fait, [cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive"](#).

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous venez de lire.

**En conclusion, laissez-moi vous donner quelques conseils de lecture...**

**PERSUASION: Techniques interdites de Manipulation Mentale - Comment convaincre les gens, influencer leurs décisions et devenir un communicateur magnétique et irrésistible**

Continuez à vos risques et périls : une fois que vous aurez appris ces techniques, il n'y aura pas de retour en arrière possible !

Essayez de répondre à cette question : imaginez que vous avez le pouvoir de contrôler et de manipuler qui vous voulez. Comment vous sentirez-vous alors? Et bien le but de ce livre est de vous donner très exactement un ensemble d'idées, de techniques, de stratégies que vous pouvez immédiatement utiliser pour contrôler l'esprit d'autrui.

Est-il vraiment possible d'influencer les autres, de diriger leurs pensées, de contrôler leurs comportements, sans être découvert ?

**Oui, dans certaines limites, cela est possible.**

En fait, vous avez peut-être noté que certaines personnes, lorsqu'elles s'adressent à leurs interlocuteurs, semblent avoir le pouvoir de les faire pencher de leur côté à tout moment, que soit dans leur vie professionnelle comme dans leur vie privée.

Par contre, d'autres, tout en ayant un excellent discours et tout en étant capables de bien expliquer au moyen de très bons arguments, n'arrivent pas

à faire changer d'avis leur interlocuteur, même leurs amis les plus proches, leurs familles comme leurs conjoints.

Dans ce livre, vous trouverez les résultats d'études et de recherches sur la psychologie humaine, en apprenant une méthode PRATIQUE qui vous aidera à persuader et à influencer les autres de la manière la plus efficace et la plus "scientifique" possible.

**À l'intérieur de « Persuasion : Techniques interdites de Manipulation Mentale » vous découvrirez :**

- Comment analyser le comportement de votre interlocuteur et mieux comprendre qui est en face de vous ;
- Comment changer la mentalité ou l'état émotionnel d'une personne ;
- Comment convaincre les autres sans avoir à s'imposer de manière grossière et non professionnelle ;
- Comment planter une idée dans l'esprit de votre interlocuteur, sans qu'il s'en aperçoive ;
- Comment contrôler les comportements des autres : ils feront ce que vous voulez, sans aucune sorte de ressentiment ;
- Comment appliquer ces techniques de persuasion également dans le monde numérique, sur vos médias sociaux ;
- Comment vous défendre, ainsi que vos amis et votre famille, contre les personnes manipulatrices ;
- ... et bien plus encore !



Après avoir lu ce livre, vous aurez d'un côté la capacité de persuader et d'influencer les autres et d'un autre côté, de vous défendre contre les "persuasifs professionnels". Vous apprendrez la méthodologie utilisée par les plus grands experts en psychologie pour contrôler les pensées, les actions et le comportement des autres.

**Et ce n'est pas tout ! Grâce à ces techniques, vous deviendrez un communicateur efficace, magnétique et irrésistible.**

**[Cliquez ici pour télécharger « PERSUASION : Techniques interdites de Manipulation Mentale »](#)**

## Communication assertive : Comment communiquer efficacement, s'exprimer sans crainte et être respecté à tout moment.

Vous sentez-vous parfois obligé de dire oui aux demandes des autres ?

Trouvez-vous des difficultés à vous imposer ? Finissez-vous toujours par faire ce que l'on veut que vous fassiez ?

Si vous avez du mal à demander ce que vous voulez ou à dire "non", alors peut-être souffrez-vous d'une pathologie particulièrement répandue aujourd'hui : le manque d'assertivité.

Ce livre augmentera votre confiance en vous et fera de vous une personne plus assertive, plus sûre d'elle et plus respectée. Vous découvrirez une série de stratégies et de techniques de communication pour surmonter les insécurités et les embarras, quelles que soient les situations : au travail, pour interagir avec un patron exigeant, pour convaincre des clients difficiles, pour travailler efficacement en équipe.

Comment faire ressortir votre valeur et vos compétences lors d'un entretien, comment ne pas laisser vos amis ou collègues prendre le dessus sur vous ?

Un livre qui convient à ceux qui ont l'impression de ne pas pouvoir dire tout ce qu'ils pensent.

Après l'avoir lu, vous deviendrez plus audacieux, plus expressif, plus authentique.

**Voici un aperçu de ce que vous découvrirez dans " Communication assertive" :**

- Comment trouver l'équilibre entre la gentillesse, les bonnes manières et l'affirmation de soi ?
- Comment corriger cette habitude agaçante qui est de s'excuser tout le temps ?
- Comment dire NON avec grâce et détermination, sans être arrogant ou grossier ?
- Comment être respecté à tout moment sans avoir à tergiverser ?
- Comment cultiver votre estime de soi et réagir avec assurance à de nombreuses situations de la vie quotidienne et professionnelle ?
- Comment demander efficacement ce que vous voulez ?
- Comment vous exprimer librement dans toutes vos relations ?
- Comment éliminer les remords, l'anxiété et les inquiétudes au sujet de ce que l'on peut penser de vous ?
- QUAND dire "oui" et COMMENT dire "non", pour prendre le contrôle de vos conversations ?

La communication assertive est une capacité fondamentale qui peut influencer votre réussite professionnelle, la stabilité de votre vie familiale et votre bonheur personnel.

Riche en exemples et en activités pratiques, "Communication Assertive" est un guide indispensable pour les enseignants, les travailleurs sociaux et de santé, les psychologues, les gestionnaires, les experts en relations publiques, etc. et pour toute personne, tant affective que professionnelle, qui souhaite améliorer sa capacité à communiquer et à s'établir de manière efficace et constructive.

**Arrêtez de "laisser faire" : il est temps d'obtenir ce que vous méritez !**

**[Cliquez ici pour télécharger « Communication Assertive »](#)**

## **RHETORIQUE: L'art de savoir convaincre - Manuel de communication éloquente pour mieux parler, s'exprimer sans crainte et persuader avec des mots (Communication Efficace)**

Tout le monde peut apprendre à faire un discours efficace et motivant.

**Il n'y a rien qui effraie autant les gens de tous types, de toutes origines sociales et de tous milieux que de devoir se lever, monter sur scène et parler face à un public.**

Qu'il s'agisse de haranguer une foule ou de présenter son dernier projet à ses collègues, la seule idée de devoir faire un discours public provoque chez certains des émotions négatives telles que l'angoisse, la détresse, voire même des excès de panique ou des réactions démesurées par rapport à l'ampleur de la tâche.

La raison en est simple : lorsque nous parlons en public, les autres centrent leur attention sur nous et cela nous fait ressentir une pression parfois méconnue : le poids d'un éventuel jugement si tout ne se passe pas comme nous l'avons prévu. Comme si cela ne suffisait pas, l'angoisse qui en découle augmente le risque du trou de mémoire, du bégaiement et des faux-pas.

**Nous avons tous déjà assisté à un discours pas très convaincant où l'orateur avait l'air nerveux, où ses silences duraient peut-être trop longtemps, ou pire encore où il n'était pas clair avec des pensées difficiles à suivre.**

L'angoisse de la prise de parole est aggravée si, dans certains cas, elle est inévitable. Si vous avez ou voulez avoir une vie importante et réussie, tant au travail qu'au niveau personnel et social, il vous faudra tôt ou tard parler lors d'une occasion spéciale. Vous devrez le faire au meilleur de vos capacités, car l'estime et la confiance que le public placera en vous en dépendront.

**Fort heureusement, les compétences d'expression orale peuvent être analysées, approfondies et améliorées.**

Ceux qui pensent être des "cas désespérés" peuvent en réalité devenir de grands orateurs. Tout n'est qu'une question d'apprentissage et d'entraînement.

Dans ce manuel, vous apprendrez à **cultiver vos compétences grâce à une communication réussie**, à devenir un bon orateur et à avoir l'air convaincant aux yeux (et aux oreilles) des autres.

Vous verrez aussi **comment défendre vos idées**, notamment face à ceux qui les contestent, **sans avoir besoin d'argumenter**.

Enfin, vous trouverez **des exemples utiles d'arguments logiques, convaincants et efficaces** sur le plan de la **persuasion**.

Pour être de bons orateurs, il ne suffit pas de citer Cicéron et Quintilien : il faut surtout connaître leurs techniques et les adapter aux besoins de la communication moderne pour élaborer des discours séduisants qui parleront à votre public-cible et être vraiment convaincant.

**Alors, partons à la découverte de ce discours rhétorique, utilisé depuis l'antiquité et affiné au fil des siècles pour faire de vous un excellent orateur !**