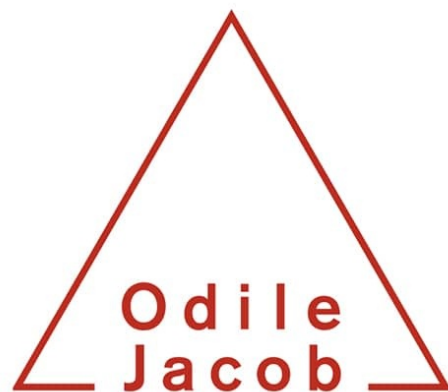


Claudine Biland

Ce que votre
corps révèle
vraiment de **vous**

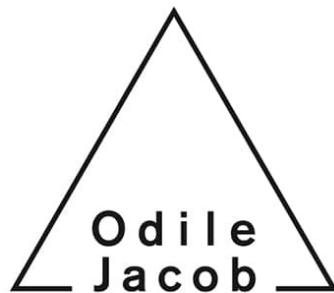
La communication
non verbale



Claudine Biland

Ce que votre corps révèle vraiment de vous

La communication non verbale



© ODILE JACOB, MARS 2020
15, RUE SOUFFLOT, 75005 PARIS
www.odilejacob.fr

ISBN : 978-2-7381-5181-0

Le code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5 et 3 a, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4). Cette représentation ou reproduction donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Ce document numérique a été réalisé par [Nord Compo](#).

*À Louise ma petite-fille qui,
âgée de quelques semaines,
montrait qu'elle avait compris
comment fonctionne
la communication humaine...*

AVANT-PROPOS

Pourquoi ce livre ?

Un engouement sans pareil pour la communication non verbale provoque depuis quelque temps un déferlement de livres, l'apparition sur la Toile de sites et autres blogs qui lui sont consacrés et qui se proposent de nous donner les « clés » pour décoder les moindres gestes de nos voisins, comprendre leur signification. Ces conseils sont très souvent prodigués par des personnes qui ne s'embarrassent pas d'administrer la preuve des théories péremptoires qu'elles avancent. Ces pseudoscientifiques (Lardellier, 2017) ne s'intéressent au non-verbal qu'en ce qu'il « parlerait », qu'il « dirait » des choses que le verbal tairait. À les en croire, leur objectif sous-jacent est de débusquer les sounois manipulateurs qui nous entourent et envahissent notre quotidien. Si vous me le permettez, j'ajouterai que ces pseudoscientifiques ont aussi quelque chose à nous vendre...

S'il n'est pas contestable qu'il y a un investissement du corps par l'inconscient, il est difficile de faire une analyse irréfutable ainsi qu'un diagnostic de l'état psychologique d'une personne sans être en sa présence. Ce sont pourtant bien des conclusions de la sorte qu'on lit à longueur de pages dans ces livres : « Si votre interlocuteur fait le geste X, alors cela signifie l'intention Y... » Au risque de me répéter, cela ne fait aucun doute, il y a bien un investissement du corps par l'inconscient, mais les spécialistes de l'inconscient sont les psychologues cliniciens, les psychiatres et les psychanalystes, et aucun de ceux qui signent ces livres-conseils sur ce qu'il faut « lire » et conclure des expressions non verbales d'autrui ne sont des experts en ces domaines. Pendant ce temps, la psychologie expérimentale, la sociologie, l'éthologie humaine, l'anthropologie et des chercheurs issus de la zoologie décrivent avec patience et depuis des décennies ce qu'ils constatent lorsqu'ils observent ce pan essentiel de la communication humaine qu'est le non-verbal...

Dans ce livre, je vais tâcher de partager avec vous toutes ces connaissances accumulées patiemment à propos du non-verbal. Mon intention n'est pas de vous apprendre à lire au travers des gens. Cela relève

de pouvoirs divinatoires (Drouin-Hans, 1995) que je ne possède pas et souvent d'un charlatanisme certain dans lequel je ne baigne pas. Mon intention, c'est de vous offrir le plus d'informations possible sur ce que l'on sait de cette seconde machine de la communication humaine qu'est le non-verbal. Des informations vérifiées, bien entendu, et qui vous permettront de regarder autrui différemment mais vous aussi, cela va de soi.

CHAPITRE 1

Le non-verbal, c'est quoi ?

Dire et ne pas dire

C'est un visage...

Le visage et le regard sont sans conteste les éléments du système non verbal qui offrent la plus grande diversité de fonctions et d'expressions. Visage et regard sont aussi l'objet d'une attention soutenue de la part de notre vis-à-vis. C'est grâce à ce qu'il y perçoit qu'il va puiser une bonne compréhension de ce que nous sommes en train de lui dire. C'est également par leur intermédiaire que notre interlocuteur va comprendre, sans que l'on ait besoin de le lui signifier verbalement, que c'est à son tour de parler.

Fondamentales, mais pas universelles...

Notre visage présente une gamme très large d'affects. On estimait jusqu'à il y a peu que les émotions qu'ils reflètent étaient reconnues à travers toutes les cultures, y compris les plus reculées (Ekman, 1972), ce qui leur conférait un statut d'émotions fondamentales universelles. Cependant, des études récentes (Gendron *et al.*, 2018) montrent qu'il faut sérieusement nuancer cet aspect universel. Si les observateurs d'une expression émotionnelle s'entendent sur l'intensité qu'ils lui accordent et sur sa valence (plaisante *versus* déplaisante), ils ne sont pas toujours d'accord sur ce qu'elle représente. Certains parleront de peur là où d'autres verront de la colère et d'autres encore de la rage. En son temps, le psychologue américain Paul Ekman admettait des différences dans les règles d'exécution selon le continent où nous nous trouvons (*display rules*¹). Désormais, c'est au-delà des règles d'exécution que semble se situer la juste reconnaissance des émotions chez autrui. Ces émotions qui ne sont plus fondamentales au sens où elles ne sont pas universelles et que l'on nommera désormais émotions de base sont au nombre de six ou sept : la joie, la surprise, la peur, la colère, la tristesse et le dégoût, d'aucuns y ajoutent le mépris.

Toutefois, quelle que soit notre culture d'appartenance, le plus fréquemment notre visage présente simultanément plusieurs émotions et un mélange de celles-ci. Observer chez une personne une émotion

faciale « pure » est assez rare. Certains d’entre nous, au visage très mobile et extrêmement doués dans la fabrication d’expressions faciales, parviennent ainsi à montrer distinctement deux émotions : c’est le cas de la journaliste et humoriste Charline Vanhoenacker qui, sur un cliché récent, présente la tristesse à droite de son visage et la surprise à gauche².

Les émotions exprimées par notre visage ont un très haut pouvoir communicatif et ce dès notre plus jeune âge. Lorsqu’un petit humain atteint 36 heures, il parvient déjà à discriminer trois expressions faciales : la joie, la surprise et la tristesse. Un nourrisson de 12 à 21 jours sait déjà reproduire certaines mimiques faciales (Corraze, 1988). En plus de ces expressions émotionnelles, notre visage émet bon nombre de signaux de conversation – par exemple, marquer son scepticisme en levant un sourcil et en baissant le second.

Le regard

C’est un signal social capital. Vecteur essentiel des relations sociales, c’est lui qui produit la plus forte impression lorsque l’on rencontre une personne pour la première fois. Le premier regard est très souvent fortement informatif sur la manière dont une personne entre en contact avec vous. C’est sans doute pour cela que, lorsque l’on croise pour la première fois une personne avec qui l’on va interagir dans l’avenir, nous plongeons littéralement notre regard dans le sien afin de trouver quelques informations d’importance sur cette personne... Le regard est aussi l’objet de toute notre attention lorsque nous sommes en conversation avec quelqu’un. Il est défini comme le fait de fixer quelqu’un dans et entre les yeux (Cook, 1977). En effet, dire que l’on regarde quelqu’un dans les yeux est impropre. Lorsqu’on enregistre les mouvements oculaires produits par une personne qui regarde son interlocuteur « dans les yeux », on se rend compte que ce regard apparemment fixe effectue une série de balayages répétitifs et rapides. L’analyse d’un regard réciproque de dix secondes (le locuteur et l’auditeur se regardent mutuellement) fait apparaître 18 points de fixation sur une région verticale allant essentiellement de la naissance des sourcils à la bouche, en passant par les yeux (Cook, 1977).

Dans le dico

Le regard est si important lors de nos interactions sociales que notre culture lui a consacré une foulditude d’expressions qui déclinent les diverses interprétations que nous en faisons selon les circonstances : « regard noir », « regard langoureux »..., « regard de chien battu », « yeux qui rient »... Nous lui attribuons également un pouvoir maléfique : « le mauvais œil »...

Lorsqu’on décortique des conversations, on constate que deux personnes qui discutent ensemble se regardent l’une l’autre en moyenne durant 60 % de l’interaction. Il faut, bien entendu, admettre qu’il s’agit d’une moyenne et qu’il existe des différences individuelles. Toutefois, ce comportement montre des

constantes. L'écoute attentive implique le regard ; par contre, lorsqu'on parle, on regarde moins son vis-à-vis. Celui qui parle émet de brefs coups d'œil qui occupent moins de la moitié de son temps de parole, tandis que celui qui écoute fixe le locuteur de manière plus ou moins continue. C'est ainsi que celui qui parle a l'impression d'être écouté et d'intéresser l'autre... Nous supportons tous assez mal de ne pas être regardés lorsque nous parlons. Dans ce cas nous cherchons désespérément à capter les yeux d'autrui, y compris en le poursuivant de pièce en pièce, lorsqu'il ne nous accorde pas cette attention visuelle. D'aucuns, accablés, gratifient leur vis-à-vis d'un « Tu m'écoutes ? » suppliant tant ils ne parviennent plus à se concentrer sur ce qu'ils disent. Écouter et regarder vont ensemble.

Chaque individu possède un pattern de regards qui demeure plus ou moins stable d'une rencontre à l'autre (Kendon et Cook, 1969). Il se peut que vous ayez l'habitude de fixer la personne qui vous fait face. Si c'est le cas, ce comportement qui vous caractérise sera modifié sous l'effet de quelques facteurs, comme le genre – une femme regardera moins un homme qu'elle ne regarde une autre femme. Voici un premier récapitulatif de résultats d'expériences réalisées sur ce sujet (Argyle et Ingham, 1972).

Ces observations, confirmées par de nombreuses autres études postérieures, permettent de constater qu'il existe un effet du sexe sur le regard. Les femmes regardent plus et plus longtemps leur vis-à-vis que les hommes quand elles sont engagées dans une conversation, à condition que ce vis-à-vis soit une femme. Un homme, par contre, regarde plus et plus longtemps son vis-à-vis quand il parle à condition que ce soit une femme...

LE REGARD	Un homme parle à un homme	Une femme parle à une femme	Un homme parle à une femme	Une femme parle à un homme
Durée du regard en %	56	66	66	54
Durée du regard de l'émetteur en %	31	48	52	36
Durée de regard réciproque en %	23	38	31,5	31,5
Longueur moyenne du regard en secondes	2,5	3,1	3,6	3,0
Longueur moyenne du regard réciproque en secondes	0,9	1,4	1,3	1,3

Le type de relation que vous entretenez avec votre vis-à-vis aura également un effet : vous éviterez de fixer du regard un supérieur hiérarchique. L'opinion que vous avez d'une personne ou l'opinion que vous prêtez à l'autre ne sera pas sans conséquence non plus sur le nombre et la durée des regards échangés. Faire peu de cas d'une personne, avoir peu d'estime pour elle, va diminuer le nombre de

regards que vous lui consentirez. Si vous pensez que la personne qui vous fait face a une piètre opinion de vous, vous éviterez également de la regarder. Il est d'autres circonstances qui nous font éviter le regard d'autrui.

Si j'ai une mauvaise image de moi...

Un chercheur a souhaité savoir quelle influence l'image de soi a sur le regard. Pour cela, il a prétendu effectuer une recherche sur le problème de la formation d'un concept, ce qui est faux, bien entendu. Les personnes qui ont bien voulu se prêter au jeu sont toutes rassemblées dans une salle de réunion et planchent sur une question fournie par l'expérimentateur. Au beau milieu de la réunion, ce dernier annonce à chacun la note obtenue à la question posée. On observe que les personnes qui ont obtenu de « mauvais résultats » – fictifs, évidemment – émettent à partir de ce moment-là beaucoup moins de regards vers les autres que les personnes qui ont obtenu de « bons résultats » – fictifs eux aussi.

Des anthropologues telle Margaret Mead (1928) ont décrit il y a longtemps les comportements de cour des Balinais qui ne passent que par le regard. Casanova explique comment les femmes à Madrid au XVIII^e siècle acceptent une invitation d'un simple regard, toute autre forme d'échange étant proscrite. À un moindre niveau, nous connaissons tous et toutes la signification de certains regards qu'on nous lance, ou que nous émettons. Nous évitons d'ailleurs le regard d'individus qui montrent beaucoup d'intérêt pour notre personne quand la réciproque n'est pas vraie. C'est aussi le cas dans les transports en commun. Nous ne regardons pas les autres de peur qu'ils ne se méprennent sur nos intentions.

Chez les animaux, le regard joue également un rôle important dans l'établissement et le maintien des relations sociales. On sait que certains d'entre eux (oiseaux, rats, etc.) adoptent des attitudes qui ont pour effet d'éloigner l'intérêt de potentiels agresseurs. Ils font semblant de dormir, secouent la tête ou détournent le regard, ce qui a pour effet de réduire l'agression et/ou de provoquer la fuite de l'assaillant. Lorsqu'un expérimentateur regarde un singe rhésus dans les yeux, il déclenche chez l'animal des comportements d'attaque ; détourner le regard provoque en revanche une diminution de moitié du comportement agressif (Exline, 1971). L'Américaine Dian Fossey, reconnue de son vivant comme l'une des plus grandes primatologues avec Jane Goodall, était une spécialiste de l'étude du comportement des grands singes de l'Est africain. Elle est parvenue à se faire admettre dans la brousse par les gorilles de montagne afin de les observer avec précision et persévérance, et elle a apporté ainsi beaucoup à la recherche scientifique, en respectant cette règle de ne pas les regarder dans les yeux. Elle appliquait chaque fois qu'elle les approchait ce pacte de non-agression qui consiste à arriver près d'eux en baissant la tête et en regardant sur le côté. Jamais elle ne fixait l'animal dans les yeux ne fussent que quelques millièmes de seconde, en tout cas pas avant que la confiance ne soit installée.

La tentation de comparer ce type de comportement à celui des humains est grande. Cependant aucune démonstration scientifique ne permet d'affirmer que les situations sont identiques ! Et pourtant, « le mauvais regard » est souvent la seule explication et justification à des drames qui conduisent les victimes à la mort et les auteurs des coups en prison. En 2012, à Échirolles, dans la banlieue de Grenoble, deux

jeunes gens, Kévin et Sofiane, ont ainsi été battus à mort pour un « mauvais regard », « un regard en croix ». Bon nombre de bagarres dans des situations de rivalité démarrent de même par un simple regard. Les supporters de foot savent bien aussi que des agressions physiques violentes peuvent être provoquées par un regard appuyé, quelquefois goguenard, du vainqueur sur le vaincu...

Comme des singes !

Les chercheurs s'amuse parfois à mettre sur pied des expériences un peu potaches, pour le bien de la science bien entendu... Plusieurs d'entre eux ont ainsi voulu constater l'effet du regard insistant d'un inconnu sur une personne. Pour cela, un expérimentateur s'attable dans une bibliothèque et regarde avec attention une personne placée à quelques mètres de là. Dans tous les cas – l'expérience est renouvelée de nombreuses fois –, la personne se lève au bout de quelques minutes, le plus souvent en protestant véhémentement. Le fait d'être regardé n'est pas en soi un problème, c'est même plutôt flatteur : le « regardé » pense souvent immédiatement : « Tiens, on s'intéresse à moi... On veut entrer en contact avec moi... » Ce qui rend la situation gênante, c'est la durée du regard, qui va dépendre du degré d'intimité entre deux personnes et du contexte. Dans l'expérience ci-dessus, rien n'autorise notre expérimentateur à regarder avec insistance les personnes cibles. Et comme les singes rhésus, elles ont vécu la situation comme une agression.

A contrario il existe des circonstances au cours desquelles nous regardons peu ou pas notre vis-à-vis :

- *Lorsque le sujet abordé est personnel*, les regards sont moins nombreux et de plus courte durée que si le thème porte sur des questions neutres, et cela que l'on soit émetteur ou récepteur (Exline *et al.*, 1965).
- *La difficulté que représente le thème abordé* dans une conversation a aussi un effet sur le regard. Plus nous devons nous creuser les méninges pour répondre à une question et moins nous regardons notre interlocuteur : la durée des regards est réduite de moitié dans ce cas (Exline et Winters, 1965).
- *Lorsqu'on nous pose une question*, nous détournons toujours le regard, même si cela ne dure qu'un très bref instant (Bakan, 1971).
- *Lorsque, pour une raison ou une autre, notre discours est hésitant*, nous détournons le regard. Cela nous permet d'éviter les effets de distraction visuelle provenant de la personne qui s'adresse à nous, tout en nous aidant à nous concentrer sur ce que nous souhaitons expliquer.
- *Au début d'un énoncé, sans qu'une question nous soit posée*, nous émettons toujours un plus ou moins long regard détourné (Kendon, 1967). La planification de ce que nous allons dire le nécessite (Exline et Winters, 1965). Et c'est le cas inverse à la fin d'un énoncé : lorsque nous avons fini de parler, nous regardons notre interlocuteur. C'est par ce regard que nous lui passons le relais, que nous lui donnons la parole à son tour. Par contre, lorsqu'on observe une assemblée de personnes, y compris lors d'interactions de courte durée, on comptabilise généralement plus de regards réciproques entre personnes qui « s'aiment bien » (Kleck et Nuessle, 1968).

Le clignement des yeux

Outre la durée et la direction de nos regards selon les circonstances et la personne avec qui nous échangeons, il y a le clignement des yeux, systématiquement accompagné du clignement de paupières et parfois aussi d'une dilatation de nos pupilles ou de larmes. Les clignements d'yeux sont à la fois contrôlables (nous avons la possibilité d'en augmenter ou diminuer le nombre au gré de notre fantaisie) et automatiques (c'est pour cette raison que les battements de nos paupières sont peu ou pas contrôlés). Ils occupent, par ailleurs, une fonction physiologique indispensable et réflexe : ils nous permettent d'humidifier les globes oculaires chaque fois que cela est nécessaire. Il semblerait également qu'une forte émotion, positive ou négative, puisse avoir un effet sur leur nombre, en les augmentant ou les stoppant. Certaines personnes – et c'est en partie comme cela qu'elles peuvent être décrites non verbalement – ne clignent pas des yeux pendant de longues minutes ou, au contraire, émettent des clignements en rafale. Ce dernier comportement était une des caractéristiques de François Mitterrand. C'était ainsi qu'il était représenté par les imitateurs et vite reconnaissable grâce à ce « tic ». Son entourage de conseillers lui aurait d'ailleurs suggéré de dominer ce comportement, ce qu'il ne fit jamais (Chemin et Catalano, 2005).

Cligner ou ne pas cligner...

Édith Piaf, Barbara, Jacques Brel ou Marylin Monroe étaient capables de ne pas ciller pendant plusieurs minutes, ce qui est un exploit physiologique. Car nous clignons habituellement des yeux entre 12 et 20 fois par minute, c'est une nécessité, il nous faut humidifier nos yeux. La concentration extrême de ces artistes explique vraisemblablement cette particularité : ils sont tout à ce qu'ils font, disent et éprouvent. L'attention extrême, parfois le quasi-recueillement qui est le leur, à la fois technique et émotionnel, bloque spontanément cette nécessité humaine. Cette hypothèse est confirmée par une récente étude japonaise (Nakano *et al.*, 2013) qui montre que cligner des yeux détend le cerveau. Les battements de paupières permettraient à notre cerveau de relâcher temporairement la concentration, ce qui suggère qu'à l'inverse ne pas cligner des yeux pendant de longues minutes correspond bien à un état d'hyperconcentration.

Les sourcils

Les sourcils et leur dessin naturel font partie intégrante de notre regard. Certaines personnes sont naturellement dotées de sourcils très expressifs qui leur donnent l'air d'être constamment tristes ou malheureuses. Elles attirent ainsi la sympathie et l'indulgence à l'extrême alors qu'elles ne sont pas particulièrement tristes. C'est le cas du chanteur Serge Reggiani ou encore du cinéaste Woody Allen. Leurs regards expriment une émotion qui ne se dessine sur nos visages à nous que lorsque nous ressentons de la tristesse ou de l'abattement.

Une très profonde tristesse

Il arrive que la présence d'un photographe au bon moment permette de fixer une réelle expression de profonde tristesse chez un homme. Ce fut le cas de Stéphane Breitwieser lors de son procès. Cet homme, grand amateur d'art, mais aussi voleur compulsif, a écumé les musées d'Europe pour y dérober des centaines d'œuvres d'art, peintures et objets précieux. Il a entraîné dans sa chute sa mère, qui lui avait réservé deux pièces chez elle pour y amasser son trésor. Son arrestation l'a obligé à reprendre pied dans la dure réalité et à assumer ses responsabilités. De quoi être très triste, évidemment...

Certains muscles de notre visage sont difficilement actionnables par notre propre volonté. C'est vrai en particulier des muscles du front, à l'exception de ceux impliqués dans l'étonnement, la réprobation ou l'incompréhension. Mettre en action ses sourcils pour « jouer » la tristesse est extrêmement difficile, sauf pour les acteurs dont c'est le métier. Placez-vous devant un miroir et tentez d'y parvenir : vous constaterez à quel point il est compliqué de mimer la tristesse. C'est pourquoi les non-verbalistes (Ekman, 1984, 1992) considèrent que les muscles qui permettent son expression sont des muscles fiables. C'est-à-dire que monsieur Tout-le-Monde ne peut pas les actionner à sa guise pour faire croire qu'il est triste ou malheureux ; seule une disposition naturelle comme chez Woody Allen le permet. Ceux qui ne possèdent pas cette caractéristique n'actionneront ces muscles que sous l'effet d'une réelle et profonde tristesse qui générera l'expression faciale correspondante. Un mouvement expressif facial au cours duquel un ou plusieurs de ces muscles sont activés est donc une expression vraie, une expression spontanée dans la plupart des cas.

D'autres émotions ont besoin des sourcils pour être exprimées : j'écarquille les yeux de surprise et je lève haut les sourcils, qui prennent alors une forme d'arc de cercle ; l'incompréhension me fait froncer les sourcils en même temps que mes yeux se rétrécissent. C'est aussi comme cela que nous faisons lorsque nous grondons nos enfants ou que nous souhaitons leur indiquer qu'il ne faut pas qu'ils poursuivent dans une voie que nous trouvons mauvaise.

Le sourire

Parmi les mouvements expressifs que peut présenter un visage, le sourire est un signal particulièrement utilisé et important. Il s'agit d'une expression faciale que nous sommes capables de reconnaître à plus de 15 mètres, et c'est la seule qui possède cette caractéristique. Sans doute que le signe de non-agression qu'il représente justifie à lui seul cet état de fait : celui qui me sourit ne me veut pas de mal, *a priori*...

On dénombre une quarantaine de sourires différents. Une distinction est particulièrement pertinente, celle qui discrimine le « vrai » et le « faux » sourire. Notre visage est parcouru de muscles qui lui permettent d'exprimer tout un tas d'expressions différentes et d'états émotionnels variés. Lorsque nous sourions spontanément et de bon cœur, un muscle va se contracter : le grand zygomatique. Les

zygomatiques (le grand et le petit) forment un Y renversé et traversent nos joues de haut en bas. La contraction du grand zygomatique suffit à déclencher par effet de levier la contraction d'un autre muscle qui entoure nos yeux. Et c'est ainsi, lorsque nous sourions, que nos pommettes se gonflent, nos yeux se plissent, laissant apparaître aux coins de ceux-ci des pattes-d'oie et, sous l'action du muscle du pourtour des yeux (*orbicularis oculi*), nos sourcils s'abaissent. Or le contrôle que nous exerçons sur l'activité de ce muscle est... inexistant. Par conséquent, l'observation attentive de sa mise en route, ou pas, permet de discriminer le vrai sourire du faux. Et savoir si cette personne que nous connaissons bien, mais que nous n'avons pas vue depuis longtemps est *vraiment* « raaaaaaavie de nous revoir »...

Un seul critère

Je ne vous apprends rien, l'être humain est capable de fabriquer des émotions qu'il ne ressent pas vraiment ou encore de faire preuve en diverses occasions d'une civilité très appréciable. Rien d'étonnant à ce qu'il existe donc un « faux sourire ». Celui-ci est en tout point identique au vrai, sauf que l'absence d'action spontanée du grand zygomatique a pour conséquence l'absence d'abaissement automatique des sourcils. Gonfler ses pommettes artificiellement est aisé. Si le mouvement est marqué, il sera accompagné de pattes-d'oie autour des yeux. En revanche, point de sourcils qui s'abaissent dans le faux sourire : l'abaissement des sourcils n'apparaît dans le vrai sourire – et la tristesse. C'est, en effet, une action très difficile à émettre de façon volontaire – ce qui garantit donc l'authenticité de l'expression en question.

La différence entre vrai et faux sourire ne signifie pas pour autant que celui ou celle qui émet un faux sourire est particulièrement fourbe : il faut situer les comportements dans le contexte dans lequel ils apparaissent. Accompagner une salutation d'un « faux » sourire est tout à fait normal ; écouter une personne en lui souriant et en hochant la tête par exemple n'a rien de pervers mais signifie simplement que nous approuvons, que nous apprécions ce que dit notre vis-à-vis et que nous l'invitons à poursuivre. Ici comme ailleurs, aucune expression faciale ne peut être interprétée en dehors du contexte dans lequel elle est émise sous peine de faire une prédiction aussi sérieuse que la lecture dans le marc de café !

C'est un corps...

Des gestes qui illustrent

En dehors du visage, la zone la plus active lorsque nous parlons est celle des bras et des mains (Schiaparelli, 1991). Des différences importantes existent selon la culture d'appartenance en ce qui concerne l'utilisation des mains pendant la parole. Un Italien les utilisera systématiquement et abondamment alors qu'un Norvégien sera plus modéré. Cependant, accompagner son discours de gestes

des mains est une constante, quelle que soit la culture. Tous ces gestes que nous faisons lorsque nous parlons portent la dénomination générique de « gestes illustreurs ». Nous ne les détaillerons pas ici, car ils se déclinent de manière variée selon leurs fonctions (et les auteurs qui les décrivent !). En revanche, tous accompagnent le flot verbal.

Le terme d'illustreurs reflète exactement ce qu'ils sont : des gestes qui illustrent notre discours. Toutefois ils possèdent deux fonctions distinctes. En premier lieu, ils nous aident à nous faire comprendre d'autrui, c'est leur fonction communicative : ils nous permettent d'accentuer un mot, une idée, ils sont en quelque sorte redondants par rapport à ce que l'on dit. Ensuite, ils nous aident à nous exprimer, à parler, c'est leur fonction cognitive et elle est essentielle : ils nous aident à exprimer notre pensée, à la rendre plus fluide.

Mes mains et moi

Les expériences suivantes illustrent les deux fonctions que possèdent les gestes illustreurs : aider à s'exprimer et aider à communiquer.

■ *Mes mains m'aident à m'exprimer.* Des chercheurs ont attaché les bras, les mains, les pieds d'une personne – volontaire, rassurez-vous – et ils ont immobilisé sa tête pendant qu'elle discute avec une autre personne. Ils ont observé que dans ces conditions, le discours est beaucoup moins imagé, beaucoup moins illustré que celui d'une personne dans une situation habituelle de communication, c'est-à-dire libre de ses mouvements. Cette expérience démontre à quel point nous avons besoin de nos mains et dans une moindre mesure de nos jambes et de nos pieds pour faire de notre discours quelque chose de vivant et d'attractif (Rimé, Schiaratura, Hupet et Ghysselinckx, 1984).

■ *Mes mains m'aident à communiquer.* Des chercheurs ont comparé la difficulté à donner des explications à propos d'un itinéraire géographique dans deux situations distinctes : lorsque deux personnes communiquent à l'aide d'un interphone et lorsque deux personnes se font face. Ils constatent que la première situation constitue une forte difficulté pour réaliser la tâche, elle est même parfois rendue totalement impossible (Cohen et Harrison, 1973).

L'agitation de nos bras et de nos mains nous aide ainsi à communiquer et à nous exprimer, et ceux-ci gigotent même lorsque nous parlons à quelqu'un que nous ne voyons pas. C'est en particulier le cas lorsque nous sommes au téléphone : nous gesticulons inutilement d'un point de vue interactif (Kerbrat-Orecchioni, 1990) puisque notre vis-à-vis n'est pas présent, mais utilement du point de vue cognitif. Bref, même lorsque nous sommes seuls, nous avons besoin de nos mains et de nos bras pour que notre pensée s'exprime.

Manipulation et autocontact

Il existe d'autres gestes qui sont totalement indépendants de toute parole : nous les exécutons pendant et hors de la présence de quelqu'un. Ils sont exécutés « à vide » en quelque sorte, dans la mesure où ils ne servent ni la communication ni l'interaction : ce sont des gestes « adaptateurs » (Ekman et Friesen, 1972). Ces adaptateurs seront dits manipulateurs lorsqu'ils impliquent une manipulation, un

frottement (se gratter le visage avec la main), et d'autocontact lorsqu'ils consistent à poser une main sur une autre partie de son corps – doigts entrelacés, posés sur une cuisse, etc. Il arrive aussi que les manipulateurs impliquent des objets, nous tripotons un crayon ou tout autre objet posé sur notre bureau. Ces gestes qui n'ont pas de valeur communicative sont souvent interprétés comme des gestes de réassurance, parfois de nervosité, souvent les deux par nos vis-à-vis. Ils semblent en tout cas être eux aussi indispensables à l'interaction. D'autant plus si elle se déroule par téléphone qui, décidément, nous met dans un drôle d'état ! Combien de crayons cassés, de feuilles couvertes de gribouillis lorsque nous communiquons ainsi ! Les cabines téléphoniques ont presque toutes disparu, mais elles témoignaient de ce besoin d'utiliser nos mains lorsque nous sommes en interaction avec quelqu'un, surtout lorsque nous ne le voyons pas. Elles étaient le plus souvent couvertes de graffitis et autres trous, attestant que quelqu'un avait gratté leur support au point de lui infliger des scarifications en tous sens.

Des jambes et des pieds qui bougent

Lorsque nous parlons, notre visage est mobile – parfois très mobile selon les individus – ainsi que nos mains et nos bras. Dans une moindre mesure, il nous arrive aussi d'agiter les jambes et les pieds, à condition toutefois d'être assis, plus rarement lorsque nous sommes debout – certains se bercent en effectuant de légers mouvements provoquant un déplacement latéral de droite à gauche. Ce bercement rappelle, bien sûr, celui que nous effectuons avec nos petits et il a sans doute la même fonction de réassurance, toutes proportions gardées. Plus rarement, lorsque nous sommes debout, nous agissons nos pieds. Ce sont en effet des mouvements que nous censurons dans la mesure où ils peuvent être interprétés comme de l'impatience. En revanche, lorsque nous sommes assis, nous n'hésitons pas à bouger nos pieds dans tous les sens, soit en leur faisant faire des cercles, soit en battant une mesure imaginaire. Les mouvements de jambes et de pieds sont négligés par nos vis-à-vis, ils font rarement l'objet de leur attention ; ils sont pourtant souvent révélateurs, bien que parfaitement contrôlables.

Mille et une postures

On dénombre plus de mille postures susceptibles d'être utilisées par un individu. Nous en adoptons une grande variété au cours d'une interaction. Nous changeons fréquemment de position au cours d'un échange, que nous soyons assis ou debout. Ces postures renseignent efficacement sur le degré d'intimité et sur le rapport hiérarchique qui existe entre deux personnes. Elles renseignent aussi sur le degré de fatigue d'une personne, sur son intérêt pour la conversation à laquelle elle participe, etc. Si l'on observe deux individus au loin, ce sont leurs postures, et l'orientation de leurs corps, qui nous permettent d'inférer qu'ils sont en conversation ou qu'ils s'ignorent, qu'ils se connaissent bien ou peu, que l'un est le supérieur hiérarchique de l'autre... Lorsque nous sommes assis, certaines circonstances nous font nous

pencher en avant, comme l'intérêt ou la colère ; ou en arrière, lorsque nous ressentons de la répulsion, de la peur ou du désintérêt. Lorsque nous écoutons attentivement notre vis-à-vis, la position est entre les deux. Nous avons en général le dos calé confortablement sur le dossier d'une chaise ou d'un fauteuil et nous bougeons peu, tout à ce que dit notre interlocuteur.

L'impuissance en un haussement d'épaules

Françoise Giroud est une figure du XX^e siècle. Elle eut une vie riche et intense, figure de proue du féminisme, ministre, fondatrice d'un hebdomadaire, etc. De nombreux portraits lui sont consacrés dans la presse, y compris télévisuelle. Au cours de l'un d'entre eux elle est présentée sous tous ses aspects : le personnage politique, l'écrivain, la journaliste, mais aussi la petite fille, la jeune fille, la mère, la femme. Durant tout l'entretien que Françoise Giroud accorde au journaliste, elle est confortablement installée dans son fauteuil, le dos appuyé sur le dossier. Une seule fois sa position change. Elle se tait, se penche en avant tout en regardant son interlocuteur, allonge les avant-bras sur ses jambes et c'est ainsi qu'elle parle d'un moment extrêmement douloureux de son existence. Elle a eu à donner la mort, dit-elle, aider son compagnon à accéder à l'euthanasie ; il était atteint d'un cancer particulièrement douloureux et incurable.

Après l'évocation de ces instants dramatiques, Françoise Giroud se tait à nouveau, se recule au fond de son fauteuil, écrase très discrètement une larme sur sa joue, sourit et évoque ces moments qu'elle a tenté de rendre les plus légers possible. Un peu à la manière de Shéhérazade, elle écrivait chaque jour un chapitre d'un livre très optimiste qu'elle allait lire quotidiennement à son compagnon. Ce livre témoignait de toute la joie de vivre communicative dont cet homme faisait preuve et qu'il lui avait appris à aimer. Enfin elle se tait à nouveau, regarde le sol et reste ainsi figée plusieurs secondes sans dire un mot...

Ce portrait montre comment nous accompagnons nos récits de gestes et de postures qui correspondent à ce que nous éprouvons à l'instant où nous parlons, y compris lorsque l'on possède la discrétion d'une Françoise Giroud.

C'est une voix...

Chaque voix est unique et on a pu dire qu'« une voix, c'est un second visage » (Bauër, 2013). Tout comme notre apparence physique permet à autrui de nous reconnaître de loin en une fraction de seconde, le son de notre voix autorise chacun à nous identifier avant même de nous voir. D'autre part, elle renseigne sur notre personnalité – plutôt énergique –, nos origines sociales, régionales et sur notre état physique et émotionnel du moment. Certains timbres de voix sont si caractéristiques qu'ils sont reconnaissables entre mille. C'est le cas de celui d'Arletty, de Jeanne Moreau, d'Arthur H, de Claudia Cardinale, de Jane Birkin ou encore de Johnny Hallyday... C'est ainsi que les imitateurs les plus talentueux réussissent, en un mot ou un son parfois, à nous faire entrer dans l'univers de celui ou celle qu'ils pastichent.

Le métier, ça compte

Certaines professions vont souvent avec une manière de parler particulière. Ainsi, les dentistes adoptent non seulement un débit verbal et un phrasé particuliers, mais ils agrémentent souvent les rendez-vous chez eux de musique décontractante. D'autres enrichissent même leur cabinet de grands aquariums dans lesquels flottent doucement de majestueux poissons silencieux... Les tonalités de voix adoptées « spontanément » par ces professionnels correspondent aux besoins de leurs fonctions : ils sont là pour apaiser les angoisses et les souffrances et inviter à la confiance, c'est le cas des psychiatres, ou pour effectuer des examens indispensables mais parfois désagréables. Ils parlent doucement, sans heurts, sans accentuer les syllabes, leur voix est en général grave et leur débit lent. Tout cela donne à leur discours la tonalité apaisante et rassurante indispensable aux échanges avec eux.

La fréquence fondamentale

C'est la hauteur habituelle de notre voix ; elle s'exprime en hertz. Cette hauteur habituelle est parfois plutôt dans les aigus, parfois plutôt dans les graves, ou entre les deux. Lorsque nous parlons, nous respectons toujours cette fréquence que l'on nomme tout naturellement fondamentale et qui oscille dans un espace d'environ 80 hertz. Sous l'effet d'une pression émotionnelle, cette fréquence peut changer brutalement. Notre voix devient ainsi plus aiguë lorsque nous ressentons une émotion négative (le cri de la peur ou de la douleur, par exemple) et plus grave lorsque nous ressentons une émotion positive (le plaisir ressenti à recevoir un présent très convoité). Les voix graves sont plus appréciées que les voix aiguës, elles sont ressenties comme plus chaleureuses. Les animateurs radio le savent bien, eux qui placent souvent leur voix dans les graves. Ceux (celles) dont la voix l'est naturellement doivent d'ailleurs une part de leur succès à cette caractéristique. Ce fut le cas de Macha Béranger, qui officia sur une radio nationale la nuit des années 1980 aux années 2000. Son émission d'une heure était consacrée aux confidences. La voix et la prosodie très particulières de Macha Béranger contribuèrent largement à son succès.

L'intensité

C'est notre puissance vocale. Cette intensité se traduit en décibels, elle est la compagne fidèle des chanteurs et comédiens. Certains ont des voix puissantes qui portent loin tandis que d'autres possèdent des filets de voix légers, parfois à peine audibles. Des chanteuses sont souvent raillées pour cette caractéristique, ce qui ne les empêche pourtant pas de remporter un franc succès. C'est sans doute aussi cet aspect de leur talent qui est apprécié de leur public.

Le débit verbal

C'est le nombre de mots que nous prononçons par minute. Certains possèdent un débit extrêmement rapide, d'autres plus lent. Les seconds apparaissent calmes, quasi flegmatiques, pendant que les premiers

laissent une sensation de grande nervosité, de crispation et donnent aux conversations que l'on a avec eux une tournure parfois crispante. Mais ce n'est pas toujours le cas. La chanteuse Barbara, qui était extrêmement drôle, parlait beaucoup à son public lors de ses tours de chant. À l'occasion de l'un d'entre eux, elle s'étend durant de longues minutes sur les débuts de sa carrière où on lui suggérerait de faire autre chose étant donné son physique. Elle choisit pour conter tout cela de parler avec un débit extrêmement rapide, au point que parfois on ne comprend pas tout à fait ce qu'elle dit, ce qui vaut mieux pour les personnes citées. L'effet qu'elle obtient est tout à fait comique et son public ravi par ce sketch désopilant.

La prosodie

C'est la musique que fait notre voix lorsque nous parlons. Elle est composée de la fréquence fondamentale (grave *versus* aiguë), de son intensité (forte *versus* faible) et de son débit (nombre de mots à la minute). D'aucuns s'expriment de manière « plate », ce que les chanteurs et les comédiens nomment *recto tono* (sur la même note). D'autres parlent de manière beaucoup plus fleurie, enjouée et variée. La prosodie est composée de toutes ces variations d'intensité, de hauteur et de débit de notre voix. C'est mettre l'accent là où il faut, prononcer la quantité de syllabes nécessaire, etc. Ce qui signifie qu'il y a une prosodie française, une prosodie italienne, une prosodie allemande, etc. Il existe aussi une prosodie grammaticale (la quantité de syllabes qui fait le mot, l'accent tonique), une prosodie linguistique (rythme, accent, intonation)... Bref, toutes ces variations font que parfois on pourrait remplacer les mots prononcés par des notes et reconnaître à qui appartient ce phrasé si particulier. C'est le cas d'un journaliste correspondant à l'étranger d'une station nationale de radio et de télévision et qui conclut systématiquement ses billets de la même manière. Il annonce la ville d'où il s'exprime, Washington, son prénom et son nom et le nom de la station dont il est l'envoyé spécial. Sa manière si particulière de dire ces choses et systématiquement de la même manière fait que nous pourrions remplacer les mots par des notes de musique ou par des *lalala* respectant le nombre de syllabes et la musique qu'elles produisent pour que d'autres, qui ont eu l'habitude de l'entendre, le reconnaissent immédiatement.

À vos replay !

La comédienne Fanny Ardant adopte aussi une prosodie très caractéristique. Elle est reconnaissable entre toutes par un débit lent et traînant à la fois, par l'utilisation du souffle et de l'air qui lui est propre – c'est un peu comme si elle se retenait de respirer – ainsi que par un accent caractéristique sur certaines syllabes que d'aucuns associent souvent à une certaine préciosité. Pour les fans (dont je suis) de la délicieuse série policière *Chérif* qui était diffusée comme cadeau de début d'année sur France 2 et pour ceux qui auraient beaucoup à gagner à la découvrir³, je leur conseille de revoir la magnifique comédienne Évelyne Buyle s'adressant aux capitaines Kader Chérif et Adeline Briard dans la séquence où elle prononce cette phrase assez banale : « Vous formez vraiment un très joli couple », en accentuant certaines syllabes, ce qui produit une musique très douce à l'oreille et crée un pléonasme enthousiasmant (S3/E6 à 26'14''). Quand on connaît l'histoire évidemment...

Grattements de gorge et autres déglutitions

Ils sont parfois très utilisés par certaines personnes. Des phénomènes physiologiques peuvent en être l'origine, mais il peut aussi s'agir d'une manière de faire, d'un particularisme, d'un tic non verbal. Les hommes semblent émettre plus de déglutitions que les femmes. Tous ces bruits de gorge sont souvent, dans la croyance populaire, associés à de la gêne, à un certain malaise de la part de la personne qui les émet, ce qui est rarement le cas. Lorsque nous sommes en proie à des émotions fortes, nous cessons de saliver et par conséquent nous éprouvons moins le besoin de déglutir.

Les hésitations, les pauses, les « hum, hum... »

Ils émaillent, eux aussi, nos échanges. Ces respirations permettent aux locuteurs d'admettre un manque de mémoire, de revenir en arrière dans leurs récits. Les discours qui ne présentent aucune de ces imperfections sont souvent bien préparés et... mensongers. Mais il arrive également qu'« émettre » des silences fasse partie des caractéristiques d'une personne. Un de mes amis, et il n'est vraisemblablement pas le seul à agir ainsi, ne commence jamais une phrase dès que vous avez fini la vôtre. Il laisse toujours un temps, une pause d'une à trois secondes avant de répondre. Un temps de réflexion ? Peut-être. En tout cas cette manière de faire est suffisamment différente de l'habitude pour le caractériser...

Justice !

Le débit verbal, les hésitations, la quantité de mots prononcés lors d'un récit sont des éléments essentiels utilisés en psychologie judiciaire (Bertone *et al.*, 1995). Ils permettent à des chercheurs de réaliser des expérimentations dont les résultats profitent à l'amélioration de la fiabilité des témoignages oculaires. La distinction entre un témoignage falsifié et un témoignage sincère est, entre autres, rendue possible grâce à ce type d'indices (Biland *et al.*, 1999).

C'est une certaine utilisation de l'espace...

C'est l'anthropologue Edward T. Hall qui a théorisé l'utilisation de l'espace interpersonnel comme une dimension culturelle. Une observation scrupuleuse des comportements humains lui a permis de concevoir cette théorie. Nous respectons l'espace qui nous sépare d'un autre individu sans en être conscient. Lorsque nous estimons qu'une personne viole cet espace, nous allons devoir, pour notre confort, rectifier la distance qui nous sépare d'elle. Ce concept, utilisé par chacun de nous tous les jours, permet d'émettre des hypothèses sur le type de relation, hiérarchique par exemple, et le degré d'intimité ou d'inimité qu'entretiennent deux personnes. Toutefois, le modèle mis en évidence par Hall est relatif

aux distances respectées par les Américains. Il observe que les Latins les raccourcissent, au point de déranger les Anglo-Saxons qui élaborent de savantes stratégies pour rétablir l'espace qui correspond à leur confort. Lorsque les deux Amériques se rencontrent, celle du Nord et celle du Sud, les Américains du Nord vont jusqu'à installer dans leur bureau des chaises pour faire obstacle, lesquelles seront souvent enjambées par les Américains du Sud qui supportent mal les distances imposées (Guiraud, 1980).

La théorie de Hall postule l'existence de quatre zones que nous utilisons selon les cas. La première zone est intime, elle équivaut à un avant-bras ; nous y laissons entrer nos amis, notre famille et nos intimes. La deuxième zone est personnelle, elle est égale à un bras tendu ; c'est dans cette zone que viennent nos supérieurs, nos collègues, de nouveaux venus dans notre existence que nous saluons en leur serrant la main. La troisième zone est sociale, elle se situe à partir de 3 mètres. Quant à la quatrième, elle est publique et va de 3 à 7 mètres. Sans jamais nous en rendre compte, nous utilisons spontanément ces espacements et les respectons à quelques centimètres près...

Respecter les distances

Si un individu qui ne fait pas partie de nos intimes s'aventure dans la zone qui ne lui est pas réservée, nous allons l'en chasser en reculant. Il n'est qu'une situation au cours de laquelle nous acceptons, et de bien mauvaise grâce, de voir notre zone intime violée, c'est lorsque nous prenons les transports en commun aux heures de pointe. Mais même dans ce cas-là, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour ne pas toucher les autres sardines qui sont à nos côtés.

De même, lorsque nous arrivons sur une plage, nous tâchons de mettre une distance respectable entre nos voisins du moment et nous. S'il est tôt dans la matinée et qu'il n'y a pas foule, il est amusant de constater que les distances entre chaque groupe de plagistes sont, à peu de chose près, identiques et qu'elles correspondent à la zone dite publique. Si d'aventure un individu ne laisse qu'une faible distance entre lui et les autres, il fait vite l'objet de regards réprobateurs ou à tout le moins chargés d'incompréhension – « Mais pourquoi se met-il si près de nous, celui-là, alors qu'il y a de la place ailleurs ? »

La théorisation par Edward T. Hall de cet aspect du comportement humain, comportement silencieux et donc non verbal, a permis de mettre en évidence un modèle fiable et immuable concernant la manière dont l'être humain occupe son espace vital – avec cette précision sur les différences culturelles entre le Nord et le Sud, comme nous l'avons signalé à propos de l'Amérique du Nord et du Sud. Mais sans avoir besoin de traverser l'Atlantique, on peut constater en Europe la même différence entre un Norvégien et un Italien...

Hall a signalé également des subtilités dans l'exécution d'un certain nombre de comportements. Une femme qui sourit à un passant, geste de courtoisie en Amérique du Nord, s'expose à de très gros malentendus à Paris, Palerme ou Alger (Guiraud, 1980). Ces règles d'exécution différentes d'un continent à un autre ou d'un pays à un autre – que les Anglo-Saxons nomment les *display rules* ou « règles d'exécution » – sont la plupart du temps signalées dans les guides touristiques pour permettre aux étrangers de commettre le moins d'impairs possible et de s'adapter au mieux aux coutumes non verbales locales.

La modélisation par Edward T. Hall de l'utilisation de l'espace personnel par l'individu permet d'en déduire, en tenant compte des particularismes que nous venons d'évoquer, un certain nombre d'éléments. Lorsqu'on aperçoit deux personnes qui discutent ensemble, on peut, grâce à l'observation de l'utilisation qu'elles font de l'espace, en déduire le type de relations qu'elles entretiennent : il s'agit d'un supérieur et de son subordonné, ils se connaissent depuis longtemps, la conversation est agréable ou tendue...

Un fléau qui a de plus en plus cours dans les transports en commun permet d'illustrer ce que cette théorie de la distance interpersonnelle met en avant : le *manspreading*. Certains hommes s'assoient en effet en écartant tellement leurs jambes qu'ils occupent à eux seuls presque l'équivalent de trois places. Les bus madrilènes affichent depuis 2017 des pictogrammes afin d'attirer l'attention de tous ceux qui oublient qu'ils partagent un espace commun, et d'autres pays européens leur emboîtent désormais le pas. Ce symbole montre comment, en écartant les jambes de la sorte, l'individu empêche toute autre personne de s'asseoir à côté de lui. Si vous voulez prendre l'un des sièges libres à côté d'eux, il vous faut, lorsque vous vous asseyez, mettre vos jambes complètement à droite ou complètement à gauche puisque leur position vous empêche d'utiliser l'espace qui vous est normalement dévolu, devant le siège. Cette position, très inconfortable pour vous, montre bien à quel point toucher la jambe d'un voisin de transport en commun est impensable. Vous remarquerez d'ailleurs, toujours dans les transports en commun, que, bien que nous soyons assis les uns à côté des autres, nous ne nous touchons ni ne nous effleurons, sauf lorsqu'on ne peut vraiment pas faire autrement.

Cela étant dit, soyons justes, il arrive aussi que certaines femmes « s'étalent » dans les transports en commun de telle sorte qu'elles occupent au moins deux places à elles toutes seules. Il ne s'agit pas là d'un envahissement de l'espace personnel d'autrui, mais d'une position confortable pour celle qui l'adopte et très égoïste... Cette attitude est souvent qualifiée de *she-bagging*, que l'on pourrait traduire par « remplissage au féminin » en quelque sorte... Les femmes choisissent souvent, lorsqu'elles adoptent cette attitude sans gêne, de presque se coucher sur le côté, occupant ainsi une partie du siège à leur droite ou à leur gauche. Ce faisant, elles posent fréquemment leurs jambes repliées sur ce siège près d'elles ; leur sac complète cet étalement, qu'elles glissent très souvent à la hauteur de leurs genoux...

-
1. Paul Ekman a également réalisé, avec son comparse Wallace Friesen, les expériences princeps qui ont permis de mettre en évidence les indicateurs non verbaux du mensonge (1972). Il a, à la même époque, mis au point le FACS (Facial Action Coding System) qui fait toujours autorité et qui permet de décomposer chaque expression du visage en unités d'action (UA). Son expertise dans ces domaines a inspiré la série télévisée *Lie to Me* à laquelle il a collaboré. Concernant l'« universalité » des émotions, ses expériences datent de 1969, 1972 et 1974. L'une d'elles, restée célèbre, a été réalisée auprès de Papous de Nouvelle-Guinée.
 2. Je vous propose de vous rendre sur la page d'accueil d'un célèbre moteur de recherche et d'y taper le nom de ladite journaliste. Vous trouverez sans aucun doute cette photo où Charline Vanhoenacker présente les deux émotions sur son visage.
 3. Cette série s'est arrêtée après six saisons...

CHAPITRE 2

Communiquer, informer, interagir...

Les dessous du non-verbal

Le non-verbal sert à communiquer

Le non-verbal est communicatif et contribue pleinement à l'échange, il lui est même indispensable. Les gestes dits communicatifs sont les gestes illustreurs (tous ceux que nous faisons avec les mains lorsque nous parlons), les gestes régulateurs (hochements de tête en guise d'assentiment), les sourires, les regards, les mimiques, etc. Il suffit de supprimer artificiellement un élément de ce répertoire non verbal pour se rendre compte de son caractère indispensable. Grâce à cet aspect communicatif que revêt le non-verbal, la conversation s'établit et se maintient correctement tout au long de l'interaction.

Les éléments non verbaux de type communicatif sont le plus souvent émis de manière intentionnelle : ils transmettent un message clairement et consciemment (Landsheere et Delchambre, 1979), même lorsqu'ils sont effectués de manière routinière suivant un certain nombre de rituels. Prenons l'exemple de deux individus qui voyagent dans la même voiture de train, l'un est assis et le second cherche une place. La personne qui souhaite adresser la parole à l'autre va d'abord la regarder. Ce signal non verbal, le regard, indique que quelqu'un désire entrer en contact avec nous, ce qui, le plus souvent, nous fait tourner la tête vers ladite personne avant tout échange verbal. Puis l'individu indique clairement sa requête : « Cette place n'est pas occupée ? » Dans un échange banal comme celui-ci, l'émetteur accompagnera certainement sa question de quelques sourires et la conversation s'arrêtera au moment où l'un des deux interactants cesse de regarder l'autre – dans notre exemple, il s'agit très souvent de la personne qui est déjà assise : elle rompt l'entretien en détournant les yeux et en retournant à ses occupations antérieures. Dans une conversation, ce sont surtout ces éléments non verbaux qui permettent de distribuer la parole, de

partager le temps accordé à chacun pour s'exprimer et de maintenir dans les meilleures conditions l'interaction.

Mais poursuivons l'observation de nos deux voyageurs. Une fois assis, si l'un d'entre eux souhaite faire un brin de causette afin de trouver le temps moins long, le même rituel va se reproduire. Celui qui désire engager la conversation regarde son voisin avec un sourire et commence une phrase. Lorsque la conversation démarre, l'échange est ponctué de « hum, hum... » par celui qui écoute ainsi que de hochements de tête en guise d'assentiment ; il peut sourire aussi, invitant ainsi le locuteur à poursuivre. Lorsque le récepteur souhaite prendre la parole à son tour ou lorsque l'émetteur a fini de développer une idée, il adressera lors d'un bref silence un regard à son vis-à-vis. La fin de l'échange sera acquise après une absence prolongée de contacts visuels de part et d'autre. Si le compagnon de voyage est rétif à tout échange, il feindra d'ignorer les regards appuyés de celui qui est à son côté, fera semblant de lire, regardera le paysage défiler, évitant ainsi tout contact visuel avec son compagnon de route obligé. Il dirigera la plupart du temps ses yeux à l'opposé de la personne qui est à son côté, vers l'extérieur, notamment. Si son voisin tient absolument à engager la conversation, le moins coopératif des deux le regardera avec un sourire convenu et rompra immédiatement après le contact visuel. Le sourire a entre autres fonctions, chez les humains, d'être un signe d'apaisement – « Ce n'est pas que vous ne m'intéressez pas, mais je n'ai pas envie de parler », dit ce sourire-là.

Mais il est d'autres circonstances où la communication non verbale participe de la communication, tout en étant totalement libérée du langage. Lorsque vous ne pouvez pas dialoguer avec quelqu'un parce que les circonstances ne le permettent pas (éloignement, bruit...), vous utiliserez alors des gestes que l'on appelle des emblèmes. Ils permettent de communiquer un certain nombre d'équivalents de mots, d'idées ou de courtes phrases sans avoir besoin de la parole. Restons dans notre train : nous y voyons souvent des individus qui, debout dans le couloir central, se retournent, agitent une main, parfois les deux, baissent l'index, indiquant ainsi à quelqu'un qui est à l'autre bout de la voiture qu'un siège est libre. Échangés dans certaines circonstances, ces gestes font que les hommes se comprennent dans une sorte de conversation silencieuse. Le non-verbal montre ici toute son efficacité et sa puissance communicative.

C'est l'histoire d'un employé qui...

Les scénaristes dans la publicité utilisent souvent ces gestes emblèmes. Le temps donné à un scénario promotionnel pour nous convaincre est extrêmement bref, il lui faut par conséquent être percutant. Les emblèmes sont un moyen rapide et universel d'une communication pressée. Pour nous attirer chez eux plutôt que chez le concurrent, pas besoin de longs discours, la preuve en images !

Une enseigne qui dit que nous n'irons plus chez eux par hasard livre ce type de message efficace dans un de ses spots publicitaires. Dans un de ses films promotionnels, très court (quarante secondes), un salarié a un téléphone portable vissé sur l'oreille et émet des « hum, hum... » constants. Il sera dans cette situation durant toute la pub, sauf lors des deux ou trois secondes de dénouement. Un premier client arrive. Il vient muni de sa carte bleue pour régler ce que l'on comprend être une note de carburant, notre vendeur a le portable à l'oreille et le client semble irrité par son indisponibilité. Le vendeur adresse un sourire désolé et d'excuse au client et il émet un mouvement de sourcils signifiant son impuissance à pouvoir faire autrement, en même temps qu'il décolle légèrement le portable de son oreille – on entend alors une voix stridente et un discours précipité, une

femme à n'en pas douter... Le client se ravise et après cette information complémentaire ne tient plus rigueur au salarié d'être empêché. Il lui sourit et d'un geste de la main signifie qu'il comprend la situation, un « Ça va, pas de souci... » en quelque sorte. L'employé l'en remercie en souriant à son tour. Un second client, une femme, se tient dans les rayons. Elle paraît embarrassée pour choisir un produit nécessaire à sa voiture, de l'huile de moteur en l'occurrence. Elle a besoin d'un conseil et montre à l'employé son véhicule du regard afin qu'il l'aide à acheter le produit qui convient. Ce dernier laisse glisser le doigt sur différents bidons, puis arrête son geste sur l'un d'entre eux, adopte une attitude d'approbation, regard vers la cliente et index pointé vers le haut signifiant « C'est celui-ci qu'il vous faut ».

L'employé a toujours le téléphone collé à l'oreille et poursuit ses « hum, hum... » patiemment. La fin du film publicitaire approche, on voit un homme sortir des toilettes précipitamment, il prend un air désolé, il est confus, écarquille les yeux en signe d'embarras et récupère le téléphone qu'il avait confié à l'employé de la station-service. Voilà donc l'explication. Dans cette enseigne les salariés sont prêts à faire « hum, hum... » au téléphone à votre place, pendant les quelques minutes nécessaires pour satisfaire un besoin urgent et impératif pendant que votre femme, votre mère ou votre belle-mère (extrêmement bavarde, cela va de soi) se répand durant de longues minutes au téléphone...

Ces images signifiantes sont filmées sans qu'aucune parole ne soit prononcée et pourtant rien de l'interaction ne nous échappe. La communication, y compris avec la dame qui est au téléphone, entre ces personnes, cinq au total, ne se réalise que par le biais de comportements non verbaux et l'histoire est comprise par tous et efficace sur le plan publicitaire. Les employés de cette enseigne sont sacrément serviables, vous ne trouvez pas ? On constate également une patience indéniable de la part des clients de cette station-service, une bienveillance indiscutable. Il est donc possible aussi, grâce à l'observation de ces « dialogues » exclusivement non verbaux, de supposer quelques éléments de la personnalité des interactants ; en tout cas, de présumer que ce jour-là et dans ces circonstances-là les clients de cette station-service étaient particulièrement de bonne humeur et prêts à accepter un manque de disponibilité de la part de l'employé en service parce qu'il avait une « obligation téléphonique » à tenir.

La part d'affects

Lorsque l'on évoque le non-verbal, on parle souvent, et c'est bien normal, de ce qu'il permet de fournir comme informations en un clin d'œil à autrui et souvent à notre corps défendant – nos émotions du moment, par exemple. Ce type d'informations est ce qui caractérise sans doute le plus le non-verbal quand on le compare au verbal, son « alter non ego » – alter non ego, parce que s'ils sont complémentaires, c'est aussi parce qu'ils sont très différents. Le non-verbal, lui, est dans l'immédiateté et plus à même de communiquer des affects, des sensations, des émotions, et de produire des images.

Cette communication des affects, ou communication affective, comprend deux aspects. Le premier aspect est « émotionnel » et le second « émotif ». La distinction est subtile, mais intéressante, et vous allez comprendre pourquoi (Cosnier, 1996).

■ *La communication émotive* correspond à tout ce que nous mettons en place pour captiver notre auditoire, c'est une mise en scène contrôlée d'affects réels, potentiels ou non réellement vécus. C'est celle que nous utilisons très fréquemment, le plus fréquemment même lors de nos échanges constants avec autrui. Elle nous permet de donner de la vie à nos récits, d'éviter souvent de longues phrases et de longs discours, elle est rapide, efficace, imagée. Elle permet également d'insister, de surligner en quelque sorte, lors d'un échange de mots, un événement qui nous paraît central dans notre narration – par exemple, nous mimons la surprise en même temps que nous en parlons. Ce côté pléonasmique de la communication non verbale est une de ses caractéristiques et de ses forces. Il permet de doubler l'information que nous fournissons, d'insister sur un moment de notre récit.

■ *La communication émotionnelle* correspond aux manifestations spontanées de notre état interne. C'est le versant informatif du non-verbal, l'aspect non intentionnel de la communication affective, que nous allons évoquer maintenant.

Le non-verbal sert à informer

La deuxième fonction du non-verbal est, en effet, informative, car il nous renseigne sur autre chose que ce que nous apprend le discours et sans que notre interlocuteur ait la volonté de donner ces informations – précisons qu'un comportement n'est considéré comme informatif qu'à condition de susciter la même interprétation chez un groupe de personnes (Ekman et Friesen, 1969).

Le non-verbal informatif, c'est donc celui qui nous donne des indications qui nous permettent de déduire l'âge approximatif de notre vis-à-vis, son sexe, son ethnie, son appartenance socioculturelle, etc. C'est aussi celui qui permet de déduire dans quel état cognitif, affectif et motivationnel (Cranach, 1973) est notre vis-à-vis au moment où l'on s'adresse à lui : a-t-il froid ? Est-il triste ? Est-il pressé ?

New York, fin des années 1970

À l'époque où la ville de New York était peu sûre, il était conseillé à tout un chacun d'avoir en permanence un billet de 5 dollars dans la poche au cas où un junkie en manque nous agresserait pour nous soutirer quelques sous. Ces mêmes junkies savaient « instinctivement » observer les passants et distinguer les personnes les plus vulnérables, en l'occurrence les gens dépressifs. Ils avaient appris, par un canal dont j'ignore la source, que les déprimés ont la plupart du temps une démarche d'apparence plutôt rigide parce que leurs bras ne font pas le mouvement de balancier habituel propre aux individus en bonne santé morale. C'est ainsi qu'ils apostrophaient de préférence ce type de personnes, se garantissant ainsi des « gains » plus sûrs et plus faciles à obtenir.

Dans la plupart des cas, l'émission de comportements non verbaux est automatique et peu consciente en ce sens que nous ne sommes pas habitués à nous poser des questions sur notre attitude non verbale à chaque instant. Nous ne prêtons pas attention à nos comportements non verbaux, peut-être parce que nous ne sommes pas entraînés à le faire (Dittman *et al.*, 1965). Nous ne nous demandons que rarement comment nous nous comportons à l'instant précis où nous bougeons. Nos gestes sont routiniers, émis sans que nous nous en rendions compte. Nous ne pouvons pas être dedans et dehors en même temps en quelque sorte. Ainsi, nous sommes attentifs aux mots que nous prononçons, mais peu aux gestes que nous émettons, sauf lorsque la situation l'exige, comme dans le cas stratégique de l'entretien d'embauche par exemple. Cela explique en partie pourquoi, lorsque nous interagissons avec une ou plusieurs personnes et que nous ressentons tout à coup une forte émotion liée à ce qui vient d'être dit, nous avons toutes les peines du monde à les dissimuler.

Le poids des émotions

Si le non-verbal est informatif en ce sens qu'il permet de donner des renseignements sur qui nous sommes, il renseigne aussi sur notre état du moment et nos interlocuteurs ne se privent pas d'en tirer moult conclusions, le plus souvent hâtives. C'est pourquoi, malgré l'aspect routinier propre au non-verbal, nous sommes tout de même attentifs à ne pas trop nous dévoiler.

S'il n'est facile pour personne de cacher une émotion intense ou un état émotif qui dure, chacun d'entre nous tentera, en revanche, avec plus ou moins de bonheur, d'émettre le plus grand contrôle possible sur ce que nous montrons quand cela sera nécessaire. Toutes les cultures limitent rigoureusement l'expression des émotions (Corraze, 1988), sans pour autant les inhiber totalement et la vie en société nous oblige à une certaine retenue qui, quand elle n'existe pas, est taxée de théâtralisme et d'outrance. La pression importante des émotions à gérer et à dissimuler, mais aussi de la conversation à tenir, provoque chez chacun de nous une surcharge importante. Cette dernière abaisse notre niveau de vigilance et provoque inévitablement des « fuites comportementales ». Ce sont ces fuites qui vont être interprétées par nos vis-à-vis, parfois à juste titre, parfois de manière erronée, pour en déduire notre état du moment.

Il existe, en particulier, un phénomène non verbal très instructif de l'effet qu'un événement extérieur produit sur quelqu'un : celui des « décharges motrices ». Ces décharges s'observent lorsqu'une personne réagit à un mot, une phrase, à l'arrivée de quelqu'un dans une pièce où elle se trouve... La personne pendant un très court instant – une fraction de seconde à une seconde – est prise d'une agitation à peine perceptible. Le plus souvent, elle modifie sa posture et son activité ; dans le même temps son visage ne présente plus la même mimique ; ses bras et ses mains changent de position ou de mouvement ; et il n'est pas rare que tout cela soit accompagné d'un raclement de gorge ou d'une déglutition. Repérer ces bouffées gestuelles n'est pas chose aisée, les nombreuses années d'études nécessaires aux psychologues pour y parvenir en attestent. Cependant il arrive que, en compagnie de personnes que l'on connaît bien, on parvienne à noter ces signes.

Ce que j'ai dans la tête

Ceux d'entre nous qui savent exercer un contrôle efficace sur leurs émotions parviendront à se sortir au mieux des situations qui sèment le trouble chez nous. Les plus émotifs auront, quant à eux, bien du mal à faire face à cette surcharge émotive et cognitive. Mais le non-verbal informe aussi celui qui nous regarde, sans que nous nous en rendions compte ou que nous le souhaitions, sur l'opinion que nous avons d'autrui. En effet il est difficile de cacher, et pour certains c'est tout à fait impossible, l'aversion que nous pouvons éprouver à l'égard de certaines personnes. Éviter de communiquer avec celui ou celle que je déteste se traduit la plupart du temps de la même manière pour bon nombre d'entre nous. Lorsqu'une personne que je ne supporte pas fait irruption dans la pièce où je me trouve, je me tiens à bonne distance d'elle, j'évite absolument de croiser son regard, parfois même je quitte les lieux en espérant pouvoir y

revenir un moment après lorsqu'elle n'y sera plus. Si je suis contraint de rester dans la même pièce, je ne lui adresse pas la parole, je me contente du strict minimum, « bonjour-bonsoir », accompagné de sourires convenus. N'importe qui m'observant peut déduire, grâce à ces quelques éléments non verbaux qui sont des signes clairs d'une volonté d'évitement, que je ne souhaite pas entrer en relation avec cette personne.

Enfin, le non-verbal peut renseigner autrui sur tout un tas de comportements que nous serions prêts à adopter dans notre vie de tous les jours, par exemple en ce qui concerne l'achat de biens de consommation. De ce point de vue, les industriels et les commerciaux scrutent nos attitudes non verbales, comme se diriger vers un produit lorsqu'il est placé dans tel endroit du magasin, alors que nous ne le faisons pas lorsqu'il était placé ailleurs. Le soin apporté à la mise en rayon de certains produits n'est jamais le fruit du hasard, mais le résultat d'une stratégie commerciale élaborée à partir de l'observation de nos attitudes non verbales. Même chose sur Internet : inutile de parler pour qu'à l'autre bout d'aucuns connaissent nos préférences : des algorithmes les enregistrent, les analysent et nous proposent, dès que nous ouvrons une page, des produits qui sont censés nous plaire puisqu'ils ont semblé nous intéresser quelques instants plus tôt.

Le non-verbal sert à interagir

Ervin Goffman est un sociologue américain qui a consacré une grande partie de sa vie et de son travail à observer, quasi éthologiquement, ses frères humains. S'écartant de la méthode expérimentale et des statistiques, il décline cette microsociologie en vivant de l'intérieur l'asile (les anciens hôpitaux psychiatriques) et la vie locale en milieu rural et en Écosse grâce à des enquêtes participatives qui lui permettent de décrire au mieux l'être humain dans son milieu social. Il s'intéresse tout naturellement à l'interaction entre deux (le plus petit groupe) ou plusieurs individus et définit le processus interactif, définition toujours communément admise. Il s'agit, dit-il, de l'influence réciproque que des partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres (Goffman, 1973). Autrement dit, l'interaction, c'est l'influence qu'exercent les individus les uns sur les autres (Cranach, 1973). On peut désormais ajouter à cette définition l'élément de distance, dans la mesure où les moyens de communication à notre disposition aujourd'hui nous amènent souvent à interagir sans être à proximité (Kerbrat-Orecchioni, 1986).

Parce qu'il a une valeur communicative, le non-verbal a, par essence, une valeur également interactive. Lorsqu'un individu parle, il destine son discours à quelqu'un. L'aspect interactif du non-verbal consiste en ce que le comportement émis par l'individu A modifie celui de l'individu B et réciproquement ; c'est ce qu'en d'autres lieux on nomme le feed-back. L'interaction est ainsi une suite d'influences réciproques qui font que nous ne sommes plus tout à fait les mêmes à la fin d'un échange qu'au début. Nous avons écouté le point de vue de l'autre sur un sujet et il est probable que celui-ci ait

influencé le nôtre. La parole, les idées, les concepts sont essentiels dans ce cas, mais aussi tout ce qui les accompagne, les complète ou les accentue.

Les rituels de la conversation

Une conversation entre deux personnes, ce que les chercheurs nomment une interaction interpersonnelle (Schiaparelli, 2013), ne peut se dérouler de façon fructueuse et sereine qu'à condition qu'un certain nombre d'éléments non verbaux soient présents. La conversation aura un début, un milieu et une fin et par conséquent un sens grâce entre autres aux éléments non verbaux. L'influence du non-verbal consiste dans le cas d'un échange ordinaire en la présence d'un certain nombre de rituels. Vous croisez une bonne connaissance à vous, lui souriez de loin, vous lui signifiez ainsi que vous allez la saluer, peut-être échanger quelques mots avec elle et que vous semblez content de la voir. C'est chose faite, vous l'avez embrassée puisque vous êtes de bons amis et vous entamez une conversation qui durera quelques minutes. Vous lui dites que cela tombe bien que vous la rencontriez inopinément parce que vous avez des nouvelles à lui donner d'une amie commune qui devait prendre une décision à propos de sa vie future, qui s'interrogeait encore il y a quelques jours sur le sens qu'elle allait donner à celle-ci.

Pendant tout le temps que durera l'interaction, vous allez aborder avec votre ami, par l'intermédiaire du verbal, des faits – vous lui apprenez quelle décision a pris votre amie commune –, mais vous allez également ponctuer votre discours d'illustrations non verbales. C'est ainsi que si vous désapprouvez cette amie dans ses choix, vos mots le diront, mais également vos gestes – moue de dépit, yeux écarquillés sous l'effet de la surprise voire de la stupéfaction, absence de sourires, regards lointains... Par contre, si vous approuvez la décision de cette amie, votre enthousiasme non verbal sera lisible – sourires, agitation des mains en tous sens pour décrire la vie qui attend votre amie, éclats de rire... Forts de cette interaction banale, vous prenez congé.

Entre le moment où vous vous êtes dit bonjour et le moment où vous vous quittez, votre ami aura pris connaissance de la décision prise par votre connaissance commune quant à son avenir proche et de l'avis que vous portez sur cette résolution. Cette interaction ordinaire de quelques minutes relève du processus d'influence dans la mesure où elle modifie les connaissances et l'état d'esprit de la personne avec qui vous venez d'avoir un échange. Votre vis-à-vis n'est plus dans le même état de connaissances et d'esprit après votre interaction qu'avant.

Sauf exception, être en conversation, échanger avec un autre est ce qui nous arrive le plus fréquemment dans une journée. Les moments où nous sommes seuls sont peu nombreux, nous interagissons quasi en permanence avec autrui que ce soit en face-à-face ou grâce à un média (téléphone, ordinateur, etc.).

Le centre, le cœur d'une conversation, c'est ce que l'on nomme l'interaction. Le non-verbal, lui, permet à cette interaction de se dérouler au mieux. Les non-verbalistes ont dressé la liste des signes non verbaux spécifiques aux conversations ; il s'agit des emblèmes faciaux (écarquiller les yeux en levant

haut les sourcils pour « dire » sa surprise), des manipulateurs corporels (tout geste où une partie du corps manipule une autre partie, frotter ses doigts les uns contre les autres par exemple), des manipulateurs faciaux (se pincer les lèvres, passer la langue à l'intérieur de sa joue...). Ils ont également décrit avec précision la danse des interactants, autrement dit la synchronie interactionnelle

La synchronie interactionnelle

Lorsque deux ou plusieurs personnes sont en conversation, si nous les observons, nous assistons à un véritable ballet comportemental (Biland, 2004). Les gestes, les postures, les mimiques de ceux qui participent à ce ballet ont leur importance. Dès 1956, Ray Birdwhistell et Gregory Bateson cherchent à décrire cette extraordinaire synchronie non verbale qui existe entre les humains lorsqu'ils échangent. Ils réalisent alors un petit film de dix-huit secondes au cours duquel l'on voit un homme fournir du feu à une jeune femme afin que celle-ci allume sa cigarette. L'homme n'est autre que Bateson lui-même et la jeune femme une étudiante prénommée Doris. Cette scène, devenue célèbre chez les non-verbalistes, porte le nom de *Doris* ou encore la *Scène de la cigarette*.

Sans dire un mot, sans échanger une parole, on y voit donc une jeune femme prendre une cigarette dans un paquet ; l'homme qui est assis à côté d'elle lance un bref coup d'œil vers elle, puis prend une boîte d'allumettes. Il craque une allumette sur le frottoir et protège la flamme dans le creux de sa main. La jeune femme se penche vers cette main et y allume sa cigarette, en se redressant elle sourit à l'homme en guise de remerciement. L'analyse image par image de la scène montre, lors de cette séquence simple, une synchronie parfaite entre les deux interactants.

Quelque dix ans plus tard, grâce à un subtil dispositif d'enregistrement des mouvements effectués par deux personnes qui interagissent et du tracé oscillographique correspondant à l'émission de leurs paroles, deux chercheurs sont en mesure de constater et décrire un double phénomène de synchronie (Condon et Ogston, 1966 ; Cosnier, 1996). Le premier est l'autosynchronie : il existe une synergie entre ce que celui qui parle dit et les gestes qu'il émet, les mots et les gestes vont ensemble en quelque sorte. Mais il existe aussi une synergie entre les gestes de celui qui écoute et ce que dit celui qui parle, c'est l'hétérosynchronie.

Des règles communes et intériorisées

La synchronie interactionnelle montre que non seulement les êtres humains savent, en dehors de tout discours, interagir de manière efficace, mais qu'ils savent également se synchroniser lorsqu'ils sont en conversation, de telle sorte que leurs échanges en sortent largement facilités. C'est en observant les tours de parole au cours d'une conversation que l'on constate les moments les plus spectaculaires de cette synchronisation interactionnelle. Parce qu'il faut qu'une conversation soit fluide, instructive mais également agréable, les « parlants » respectent des règles très précises et intériorisées. Les silences et les chevauchements sont de très courte durée dans une conversation normale (Kerbrat-Orecchioni, 1986). Les regards mutuels occupent une fonction

précise, celui qui parle regarde peu son vis-à-vis tandis que celui qui écoute le dévisage. Lorsque celui qui parle veut signifier qu'il a terminé de développer son idée, il regarde son partenaire de conversation...

L'échoïsation corporelle

De même qu'il existe une synchronie interactionnelle, il existe également une échoïsation corporelle. Lors des conversations, les interactants adoptent des postures identiques. Deux personnes qui sont en conversation vont ainsi synchroniser leurs postures, qui deviennent souvent en tous points identiques, comme en écho : chacun devient en quelque sorte le miroir de l'autre. Prenons un exemple : nous discutons avec quelqu'un sur un trottoir près d'une barrière et la personne avec qui nous bavardons s'appuie sur cette barrière de dos, y pose les deux coudes et un talon, tout en tournant la tête et le haut du buste vers la droite pour nous regarder et poursuivre l'échange avec nous. Il est alors tout à fait vraisemblable que nous en fassions autant, tout en tournant la tête et le haut du buste vers la gauche. Ce phénomène sera d'autant plus important que les personnes sont des amis ou des intimes.

On est amis, non ?

Desmond Morris, ancien zoologue devenu également, grâce aux méthodes d'observation qui sont les siennes, éthologue humain, a rapporté l'observation suivante : « Deux amis, discutant à table, s'appuient tous les deux sur le même coude, penchent leur corps en avant sous le même angle et secouent la tête au même rythme. Bien plus surprenant encore est le fait qu'ils synchronisent fréquemment leurs mouvements tout en parlant. Si l'un décroise les jambes, l'autre le suit bientôt, et s'il se renverse dans son fauteuil, son ami fait de même » (Morris, 1979).

Certains considèrent que cette échoïsation corporelle permet de mieux ressentir ce qu'éprouve notre vis-à-vis (Cosnier, 1996 et 2004). Il s'agirait en quelque sorte d'un « accord affectif » entre deux personnes qui aiderait chacun à inférer l'état émotionnel de l'autre. Ce mimétisme, ces mimiques en miroir, ces gestes et ces postures en tous points semblables auraient pour effet de nous aider à nous mettre dans la peau de l'autre. Cette « empathie corporelle » en quelque sorte serait, elle aussi, indispensable lors des échanges et tout particulièrement entre amis et intimes.

La contagion émotionnelle est un phénomène bien connu des maternités et des crèches : lorsqu'un bébé pleure, tous les autres bébés de la chambre se mettent à pleurer. Elle existe aussi lorsque nous sommes adultes : les rires appellent les rires, les sourires également ; nous exécutons des mines de circonstance ou compassionnelles lorsque notre vis-à-vis pleure un être cher disparu ou qu'il ressent une profonde tristesse. Les foules aussi sont souvent prises de contagion émotionnelle et on assiste ainsi à des enthousiasmes frénétiques de la part d'une masse de personnes ou à des mouvements de panique aussi

irrésistibles qu'irrationnels. Les affects les plus contagieux sont la joie, la colère, la peur et la tristesse (Cosnier, 2008).

Mensonge et mauvais conseil

Les pseudosciences du non-verbal profitent de ces observations sérieuses et avérées pour les intégrer, sans citer leurs sources ni leurs fondements théoriques, dans des séminaires de formation censés « améliorer la communication » avec vos collègues ou vos clients. Ces « formateurs » vous expliquent que pour que la communication avec un vis-à-vis soit efficace et optimale, il faut adopter une posture en écho. C'est-à-dire que si la personne qui vous fait face et avec qui vous parlez pose son poing fermé sous le menton, il vous faut en faire autant. Si elle remet en place ses cheveux, *idem*. Etc.

Nous avons vu un peu plus haut qu'effectivement les êtres humains, lorsqu'ils conversent, adoptent le plus naturellement du monde une posture en écho, en miroir et sans en être conscients. Cependant, se forcer à le faire parce qu'un « formateur » venu de nulle part nous le demande risque d'être tout à fait contre-productif. Lorsque vous vous trouvez dans une situation au cours de laquelle vous avez la conviction que la personne qui vous fait face imite vos moindres gestes, c'est bigrement désagréable, incommodant et loin d'atteindre le but facilitateur recherché. Au lieu de favoriser la communication, cela la bloque, la fige ; au lieu d'améliorer la relation entre deux personnes, cela crée tension et trouble.

Si la synchronie non verbale, dont nous faisons preuve tous spontanément lorsque nous sommes en conversation avec quelqu'un, est indispensable au bon déroulement de nos échanges et conversations, l'attitude volontariste qui consiste à imiter non verbalement notre vis-à-vis ne peut que lui être préjudiciable.

Enfin, le non-verbal est aussi extracommunicatif

Certains gestes sont émis par nous tous en dehors de toute nécessité et utilité communicationnelle. La communication, l'interaction n'ont pas besoin d'eux pour exister : c'est ce que l'on appelle les gestes extracommunicatifs. Nous les émettons parfois en présence de quelqu'un et parfois lorsque nous sommes seuls. Ils n'ont d'intérêt et de sens que pour la personne qui les exécute. Il leur arrive même souvent de desservir l'émetteur lorsqu'il les accomplit en présence d'autres personnes. Ils peuvent en effet être perçus comme des preuves de nervosité, ce qui est loin d'être toujours le cas. Il s'agit de tous ces gestes autocentrés que sont les autocontacts et les manipulateurs corporels et faciaux.

Ces gestes n'ont pas pour vocation de transmettre une information, ni de communiquer quelque chose à la personne qui nous fait face. Ce sont des dérivatifs en quelque sorte, des exutoires. Là encore chacun possède ses propres gestes extracommunicatifs et certains s'en passent volontiers. S'ils ne sont pas la marque d'une tension forte ou d'une nervosité naturelle, ne pas pouvoir les exécuter nous dérange et perturbe nos échanges. Ceux qui les accomplissent en ont besoin, ils leur servent de soupape au cours d'un entretien. Évidemment, lors d'un échange à fort enjeu (entretien de recrutement par exemple), les personnes qui produisent habituellement ces gestes extracommunicatifs les éviteront, voire les censureront totalement parce que chacun de nous sait, même s'il s'agit d'un *a priori*, qu'ils sont perçus négativement par ceux qui nous observent...

On se résume...

- *Le non-verbal peut être communicatif* : il est dans ce cas intentionnel. La personne souhaite transmettre une information à son vis-à-vis.
- *Le non-verbal peut être informatif* : il renseigne l'observateur sur autre chose que ce qu'il souhaite communiquer – son âge approximatif par exemple.
- *Le non-verbal peut être interactif* : il se produit en réaction au comportement d'un autre individu.
- *Le non-verbal peut être extracommunicatif* : il n'est pas nécessaire à la communication, il ne sert que celui qui exécute le geste extracommunicatif.

Concrètement, comment ça marche ?

Outre que la production de comportements non verbaux est routinière et échappe ainsi le plus souvent à notre conscience, elle possède d'autres caractéristiques. Une multitude de petits événements se produisent simultanément pendant qu'une personne parle : elle sourit une fraction de seconde, en même temps qu'elle prononce quelques mots en chuchotant et qu'elle agite les mains en tous sens. Devoir traiter toutes ces informations et être attentif à son discours est tout à fait impossible, ce qui a pour conséquence que pas mal d'éléments présents lors d'une conversation nous échappent. Ils laissent néanmoins des traces mnésiques même s'ils ne parviennent pas toujours à notre conscience.

Très souvent ce sont les attitudes non verbales qui seront déterminantes pour asseoir notre opinion sur ce qui s'est réellement passé lors d'une conversation. Pour confirmer mes propos, je vous propose le petit test suivant. La prochaine fois qu'une de vos connaissances vous rapporte un échange avec une personne, échange pour lequel elle émet une conclusion sur ce qui s'est passé, sur ce qu'a dit la personne et comment elle l'a dit, écoutez attentivement comment elle raconte ce face-à-face. Vous vous apercevrez qu'elle vous rapporte les mots qui ont été prononcés, mais également et parfois surtout une atmosphère où elle décrit les gestes et les mimiques de son interlocuteur. La majorité de nos échanges ne se prêtent pas à des analyses de cette nature, seuls ceux qui paraissent importants ou qui nécessitent une opinion de notre part y souscrivent. Mais il est important de remarquer que des décisions sont prises à l'issue de telles analyses et conclusions et que le non-verbal y occupe une place prépondérante. Voyons maintenant quelles en sont les caractéristiques fondamentales.

Des pommes, des poires et des...

Le non-verbal est composé d'éléments hétérogènes. Au cours d'une même interaction, qui ne dure parfois que quelques secondes, nous pouvons émettre des gestes liés à la parole (les gestes illustreurs que nous faisons avec les mains lorsque nous parlons), des expressions faciales qui expriment une ou

plusieurs émotions et utiliser un ou plusieurs gestes emblèmes (par exemple, mettre la main en arc de cercle autour de l'oreille pour indiquer que l'on n'a pas bien entendu ce que l'on vient de nous dire).

Lorsqu'un chercheur observe le comportement non verbal d'une personne, il effectue une analyse quantitative et qualitative de l'ensemble des mouvements accomplis. Par exemple, il va compter le nombre de fois où la personne qu'il observe croise et décroise les jambes. Il effectuera la même opération pour les expressions émotionnelles sur son visage. Ces différents mouvements n'ont rien à voir entre eux ; pourtant, ils apparaissent en même temps, mais ils occupent au sein de l'interaction une fonction différente. Comme nous avons pu le voir en détail plus haut, les uns seront communicatifs ; d'autres informatifs ; d'autres encore auront pour mission de réguler au mieux l'interaction, de permettre à l'échange de se poursuivre ; enfin, certains seront extracommunicatifs. L'hétérogénéité des signes non verbaux qui apparaissent au cours d'une même conversation, y compris de courts instants, est une de leurs caractéristiques essentielles. Pris isolément, ces actes non verbaux n'ont rien à voir entre eux ; mis bout à bout, ils forment un tout structuré qui s'appelle une discussion, un échange, une conversation...

Pareil, et pas pareil

Outre qu'ils sont hétérogènes, les éléments non verbaux sont aussi polymorphes, c'est-à-dire que le même mouvement exécuté avec nos sourcils peut être présent dans des situations parfois diamétralement opposées. Par exemple, le mouvement qui consiste à rapprocher nos sourcils l'un de l'autre, nous l'effectuons lorsque nous sommes en colère, mais également lorsque nous nous concentrons ou encore lorsque nous sommes soucieux, préoccupés. Ce même élément non verbal entre ainsi dans la composition de plusieurs expressions différentes et sans relation les unes avec les autres. La signification exacte de ce froncement de sourcils sera donc déduite du contexte dans lequel nous l'observons : je sais que mon collègue fronce les sourcils souvent au cours de la journée parce qu'il est très préoccupé en ce moment, quelqu'un qui lui est cher est sérieusement malade ; si je suis en présence d'un jeune enfant et que je fronce les sourcils, vous comprendrez que je mime mon désaccord afin de lui signifier que ce qu'il vient de faire est une bêtise ; enfin, si je suis penché sur des dossiers et que je fronce les sourcils, c'est sans doute que je tente de me concentrer au mieux.

Ensemble ou successivement

Les éléments non verbaux se combinent pour composer un tout structuré, et cette organisation peut fonctionner de manière synchronique ou séquentielle.

■ *Dans l'organisation synchronique*, les éléments coexistent. Lorsqu'une personne vous raconte une mésaventure qui vient à peine de lui arriver, elle agite les mains en tous sens en même temps que son visage s'anime et rejoue la scène, présentant une grande variété d'expressions. Sa voix peut

passer du grave à l'aigu très rapidement, chaque fois que le récit qu'elle fait le nécessite. Elle utilise aussi différentes nuances d'intensité et de débit verbal, elle tâche de rendre sa narration aussi vivante que ce qui lui est arrivé. Elle cherche à produire dans votre esprit des images fidèles de ce qu'elle a vécu. Beaucoup des éléments non verbaux qu'elle utilise sont alors présents ensemble – des gestes de mains nombreux, des yeux écarquillés, des sourcils levés haut et une voix perchée dans les aigus par exemple lorsqu'elle vous raconte l'agression à laquelle elle a assisté la veille. Nous admirons souvent dans la vie de tous les jours ces festivals non verbaux au cours desquels tout un tas d'éléments cohabitent. Certains individus aux visages particulièrement expressifs en jouent pour mettre en relief leurs récits, mais également pour nous faire rire. Les enfants sont souvent de grands spécialistes de ces petites comédies non verbales.

■ *L'organisation séquentielle* est le deuxième type d'organisation des éléments non verbaux entre eux. Les petits événements non verbaux se succèdent, le plus souvent très rapidement. Par exemple, lorsqu'une personne s'apprête à vous saluer, elle vous regarde, puis vous sourit, puis s'avance vers vous pour vous serrer la main en prononçant les mots d'usage : « Bonjour, comment allez-vous ? » La succession de chacune de ces séquences se fait dans un laps de temps très bref, mais dans cet ordre immuable. L'organisation séquentielle des comportements non verbaux se remarque surtout lors d'événements ritualisés comme dans l'exemple du salut. Souvenez-vous de la *Scène de la cigarette* dont nous avons déjà parlé. Ce petit film de dix-huit secondes a permis aussi à Bateson et Birdwhistell de mettre en évidence le concept de synchronie interactionnelle. Les deux chercheurs ont remarqué que pour qu'une personne permette à l'autre d'allumer sa cigarette, il faut qu'une suite d'événements non verbaux se déroule toujours dans le même ordre, les uns après les autres.

Le dérèglement de l'ordre des séquences lors d'un événement ritualisé perturbe, voire empêche l'événement de se dérouler : ce qui était attendu, le salut par exemple, ne peut plus se produire. Si une personne que vous ne connaissez pas se dirige vers vous la main tendue sans passer par les étapes précédentes, elle vous semblera adopter un comportement pour le moins singulier. Il est vraisemblable qu'une grande méfiance s'emparera de vous, voire de l'inquiétude, quant à l'état mental de ladite personne. Il suffit pour s'en convaincre de regarder ces émissions de télévision au cours desquelles on s'amuse, caméras cachées, à enfreindre les codes. Les victimes, fortement décontenancées, s'écartent la plupart du temps de l'intrus qui les inquiète puisqu'il ne fait pas comme tout le monde et ne respecte pas les conventions habituelles et tacites, les codes.

La nature particulière du non-verbal

- Tout un tas d'éléments non verbaux de différente nature apparaissent lors d'un échange de quelques secondes. C'est l'aspect hétérogène du non-verbal : une expression émotionnelle côtoie des gestes illustrateurs des mains ainsi qu'un geste emblème.
- Les éléments non verbaux peuvent être polymorphes : un même indicateur (le froncement de sourcils) peut avoir plusieurs traductions différentes qui n'ont rien à voir entre elles.

- Une séquence non verbale peut être synchronique (plusieurs éléments se manifestent ensemble) ou séquentielle (les éléments non verbaux apparaissent les uns après les autres et dans un ordre immuable, comme pour le salut).

CHAPITRE 3

Histoires sans paroles

Michel, Monica et quelques autres...

Bien que cet ouvrage s'attache avec détermination à administrer la preuve de ce qu'il avance, en particulier en indiquant les éléments empiriques, c'est-à-dire scientifiques, qui justifient telle ou telle affirmation, il ne sera pas toujours possible d'échapper à la spéculation. Cependant, dans ce cas, c'est avec un maximum de précaution que seront émises des hypothèses et toujours dans un souci d'illustration et de démonstration.

Les histoires sans paroles qui suivent montrent que prétendre savoir ce que pensent les gens simplement en observant leurs comportements non verbaux relève le plus souvent de la plus pure fantaisie. Nous avons vu ce qu'est le non-verbal, à quoi il sert dans la vie des êtres humains et comment les éléments qui le composent s'organisent entre eux pour former un tout cohérent et compréhensible par tous. La tentation est grande depuis quelques décennies – et l'histoire semble s'emballer depuis une dizaine d'années – de décoder tout, partout, tout le temps (Lardellier, 2008), d'interpréter à tout bout de champ chaque geste, chaque posture, chaque élément d'une interaction. Ces inférences fournissent à un public avide de connaissances sur l'autre et de ce qui se joue dans un échange une interprétation annoncée comme une certitude. Ces supputations sur l'état psychologique d'autrui ne sont peut-être pas toutes inexactes, mais certaines le sont clairement (Schiavatura, 2013). Et, plus grave, le déni de science qui l'accompagne s'installe et s'ancre fermement dans nos sociétés. Il ne peut que produire des effets délétères sur les connaissances avérées auxquelles tout un chacun est en droit d'avoir accès. De très nombreux « manuels pratiques flattent ainsi le désir de divination, le narcissisme ou la tentation de sonder les cœurs et les reins » (Drouin-Hans, 1995), mais n'apportent en rien la preuve de ce qu'ils avancent et contestent aux chercheurs le droit d'émettre leurs propres conclusions. Pire, les pages de ces manuels sont la plupart du temps un tissu de contre-vérités qui n'ont qu'une vocation : vendre à la fois des livres aux titres aguicheurs, mais aussi des conférences ou des séminaires de formation en entreprise à des prix qui font pâlir les bulletins de salaire des enseignants-chercheurs de France ou d'ailleurs !

Les exemples qui suivent vont vous permettre de constater aisément par vous-même à quel point émettre une conclusion péremptoire à propos du comportement non verbal d'une personne est hasardeux. D'ailleurs, pourquoi vouloir absolument pénétrer les âmes et les cerveaux ? Avec quel objectif ? quelle arrière-pensée ? Pour ne plus être manipulé ? Mais qui manipule qui ?

Michel Galabru et les professionnels de la profession

En 1977, Michel Galabru reçoit le César du meilleur acteur pour son interprétation magistrale de Joseph Bouvier dans le film de Bertrand Tavernier *Le Juge et l'Assassin*. Malgré une formation solide d'acteur classique, un talent indéniable ainsi qu'une présence importante et imposante au théâtre comme au cinéma, le comédien obtient cette reconnaissance de la « profession » pour la première fois de sa carrière, il a 55 ans... Le milieu du cinéma a en effet toujours regardé avec beaucoup de condescendance, si ce n'est de mépris, la saga cinématographique des *Gendarmes* – une série de comédies populaires des années 1970 – dans laquelle l'acteur joue un rôle central. Ce faisant, cette « profession » oublie que la première des raisons pour lesquelles nous travaillons, c'est parce que nous sommes des enfants de pauvres et que nous devons remplir notre réfrigérateur ainsi que mettre un toit sur notre tête et celle de nos enfants. Par conséquent, il nous arrive, et c'est le cas aussi pour les acteurs, de ne pas avoir franchement le choix de ce qui va nous nourrir...

Michel Galabru était donc catalogué parmi les acteurs « populaires », qui font rire avec peu, etc. Malgré des rôles plus exigeants, la « profession » n'excusait pas sa participation à des films estimés par elle de série B et ne le reconnaissait pas pour ce qu'il valait : un grand acteur faisant partie du paysage cinématographique et de la culture français, dans les comédies comme dans les drames. L'acteur a beaucoup souffert de cette vision caricaturale partielle et partielle. Lorsqu'il reçoit son César du meilleur acteur en 1977, c'est son ami et partenaire dans *Le Juge et l'Assassin*, Philippe Noiret, qui le lui remet, accompagné dans sa mission par Marlène Jobert. Michel Galabru, dont on annonce qu'il est élu « meilleur acteur » de l'année, se lève donc de son fauteuil, monte sur scène, embrasse Philippe Noiret qui lui glisse deux mots à l'oreille, embrasse Marlène Jobert, salue l'huissier, prend le César qu'on lui tend, puis regarde, en souriant abondamment et en hochant à plusieurs reprises la tête en signe d'assentiment, le public composé pour l'essentiel de personnes de la « profession »... Et il traverse la scène d'un pas déterminé sans prononcer un mot.

Ce fut l'un des moments les plus forts de ces nuits des Césars. Mais que disent ce silence, ce sourire et ces hochements de tête ? « Mesdames, messieurs, je ne vous salue pas » ? « Mesdames, messieurs, je n'ai rien à vous dire et ne vous remercie pas » ? « Mesdames, messieurs, je vous dis m... » ? Tout ça à la fois ? Autre chose ? Bien malin qui pourra affirmer avec certitude détenir la vérité ici. Seul Michel Galabru sait ce que signifient son silence et ses sourires et la raison pour laquelle il a agi ainsi, même si, en ce qui concerne l'origine de son attitude ce soir-là, on en a une idée assez précise...

Bill et Monica

Les relations amoureuses se prêtent particulièrement à l'observation de comportements non verbaux spécifiques que l'on nomme « parade » : les couples se tiennent la main, se regardent amoureusement, dit-on, s'étreignent... C'est encore plus vrai lorsque la relation est débutante ou qu'elle doit rester secrète, ou encore que la relation intime n'existe plus mais qu'il subsiste entre deux êtres une immense tendresse. Les deux séquences qui suivent illustrent ces moments.

À la fin des années 1990, la liaison entre Bill Clinton, président des États-Unis, et Monica Lewinsky, stagiaire à la Maison Blanche, est une information qui fait le tour du monde. Cette relation entretenue par le président a failli lui coûter son prestigieux poste. Dans la tourmente provoquée par le scandale révélé, il a été question de démission et même de destitution du président américain. Ce n'est pas tant la relation extraconjugale du président qui est en cause que le fait que Bill Clinton ait menti au moment où le scandale a éclaté, affirmant ne pas avoir eu de relation sexuelle avec la jeune femme. Avant d'analyser les éléments non verbaux qui apparaissent sur les photos et vidéos où l'on voit les deux protagonistes et qui peuvent attirer notre attention, il me paraît important de préciser que Bill Clinton est, d'une manière générale, un homme particulièrement tactile. On peut le voir à plusieurs occasions poser affectueusement la main sur le bras, les épaules ou le dos de ses interlocuteurs. Ce fut le cas avec Boris Eltsine, premier président de la Fédération de Russie, lors d'un échange resté célèbre ou plus récemment avec Barack Obama qui le pressait de rejoindre l'avion présidentiel pour « rentrer à la maison » (2016). Il est en effet essentiel, lorsqu'on observe le comportement non verbal d'une personne, de le faire à partir de ce que l'on appelle une *baseline*, c'est-à-dire une ligne de référence. Autrement dit, il faut comparer la personne avec elle-même lorsque c'est possible afin de tenir compte des éléments caractéristiques de sa personnalité non verbale – ce que l'on nomme les idiosyncrasies, c'est-à-dire les habitudes et manies comportementales de tout un chacun.

Bill Clinton a donc, entre autres caractéristiques non verbales, celle d'être une personne fortement tactile. Cet aspect particulier qui entre dans le code comportemental de certains individus est une caractéristique fréquente chez les hommes de pouvoir. Aux États-Unis toujours, nous avons vu Barack Obama durant ses deux mandats communiquer ainsi ses émotions à autrui. En France, souvenons-nous de l'irrépressible envie de notre président Jacques Chirac de toucher la reine d'Angleterre, ce que le protocole interdit, en l'attrapant par les épaules, ce qu'il finira par faire (2004). Mais revenons à Bill Clinton et Monica Lewinsky. On peut constater, en regardant de près les images à notre disposition, que la jeune stagiaire de la Maison Blanche nous donne de précieux indices sur la relation réelle entretenue avec Bill Clinton grâce à une « tactilité » pour le moins abondante... Avant que les deux amants n'aient reconnu les faits – oui, ils ont bien entretenu ce que le président des États-Unis nommera « une relation inappropriée » –, des signes appartenant à la sphère non verbale pouvaient déjà le suggérer. À plusieurs reprises sur des photos ou à l'occasion de très courts moments filmés, on voit ainsi Bill Clinton et Monica Lewinsky se saluer dans des étreintes particulièrement appuyées. Ce qui attire l'attention sur ces photos et sur les vidéos, ce sont les gestes émis par l'un ou l'autre qui ne correspondent pas à ceux

qu'échangent deux personnes qui travaillent ensemble, *a fortiori* lorsque l'une d'entre elles est le président de ce que l'on a coutume d'admettre comme la plus grande nation du monde.

Monica Lewinsky, lors de l'une de ces étreintes restée célèbre, pose tout le bras gauche sur le dos du président, la main presque sur son épaule, geste qu'on émet avec un intime, mais rarement avec le président des États-Unis ! Si l'on imagine ce geste – qui peut être considéré comme esquissé puisqu'il ne dure qu'une fraction de seconde – émis en totalité, soit les deux bras sur le dos de notre interlocuteur, les mains arrivant ainsi jusqu'aux épaules de celui-ci, c'est ce qu'on appelle communément prendre quelqu'un dans ses bras. Le geste que l'on voit exécuter par Monica Lewinsky est partiel, tronqué, incomplet, mais signifiant. Il est une autre chose remarquable sur les images de l'étreinte Clinton-Lewinsky, c'est l'embarras qui apparaît sur les visages des personnes qui assistent de très près à la scène. Pour elles, le doute ne semble pas permis.

Ces spectateurs involontaires assistent à l'accolade enflammée de Clinton et Lewinsky, ils sont à quelques centimètres des deux amants. Si Monica Lewinsky esquisse le geste de prendre le président des États-Unis dans ses bras, Bill Clinton, lui, pose la main sur la taille de la jeune femme. Et entre les corps de Clinton et Lewinsky il ne semble pas y avoir beaucoup d'espace libre, ils sont collés l'un à l'autre ce qui, vous me l'accorderez, n'est pas très coutumier chez des personnes travaillant ensemble. À la droite de Monica Lewinsky, on voit trois personnes qui détournent le regard, dont une jeune femme que la cocasserie de la scène semble beaucoup amuser et qui, en riant, regarde ailleurs. Juste derrière elle, une femme plus âgée baisse les yeux, sans doute par discrétion et pour ne pas déranger l'intimité de ces deux-là. Elle met également la main sur sa bouche, comme on peut le faire dans un moment de gêne et d'embarras. C'est elle la personne la plus proche de Clinton et Lewinsky. Enfin, derrière ces deux femmes, un homme regarde également ailleurs. Jette-t-il un coup d'œil à une connaissance dans la foule ? Pas sûr... Ce monsieur, en détournant le regard, émet une moue qui ressemble à celle que nous ferions si, dans notre for intérieur, nous nous disions : « Eh bé... il ne s'embête pas, le président... »

Précisons que ces trois personnes sont du bon côté de la scène si j'ose dire, puisqu'elles assistent à son déroulé. Bill Clinton a initié le geste de l'accolade par sa droite et terminé le geste par la gauche, et ces trois personnes sont à la gauche du président. Ainsi, elles ont pu suivre de près les cibles gestuelles de Clinton et de la stagiaire. De toute évidence l'accolade échangée entre le président et Monica Lewinsky ressemble plus aux gestes dont nous gratifions nos amoureux(ses) ou des membres très proches de notre cercle familial (parents, enfants, frères et sœurs). Elle est tout à fait improbable lors de la rencontre de deux personnes qui collaborent sur le même lieu de travail, et en particulier lorsqu'il s'agit d'une stagiaire qui salue le président des États-Unis.

Barbara et Moustaki

Nous sommes tous plus ou moins capables de deviner si deux personnes entretiennent une relation intime qu'elles ne souhaitent pas afficher. Nous savons également détecter les indices qui attestent d'une idylle débutante entre deux personnes. Vous ne sauriez sans doute pas expliquer par le menu comment vous faites pour vous en rendre compte ni quels sont les signes qui vous ont alerté, mais vous en avez la quasi-certitude, jusqu'à ce que les protagonistes se dévoilent et que, triomphal(e), vous exultiez : « Vous voyez ! Je le savais ! Je vous l'avais dit ! » La parade amoureuse, grand classique des moments d'intense séduction qui caractérisent les passions naissantes, associée dans la plupart des cas à la volonté de cacher ce moment aux yeux des trop grands curieux(ses), cette parade, donc, présente effectivement des signes propres à cette situation particulière. Bien qu'ils soient émis de manière extrêmement discrète, ces indices ne trompent pas les spectateurs et ils les perçoivent, même si souvent cette perception sera extrêmement fugitive, rapide, perçue souvent de manière subliminale.

Quels sont donc les signes qui ne trompent pas sur les rapports intimes qu'entretiennent ou qu'ont entretenus deux personnes ? Il est exact de dire que lorsque des individus ont vécu une relation amoureuse et que l'histoire est terminée, il en reste des traces. C'est vrai qu'il est difficile d'imaginer que lorsque deux personnes ont cohabité durant plusieurs années et qu'elles se sont sincèrement aimées, elles se voient et se regardent ensuite comme si elles s'adressaient à un(e) simple ami(e). Les divorces qui se passent mal en disent d'ailleurs long sur l'arrêt brutal de cette intimité et parfois la difficulté pour l'un ou l'autre de l'accepter. Le nouveau conjoint est souvent jaloux de l'ancien parce qu'il aimerait que le passé qu'ils ont bâti ensemble n'ait jamais existé et que ces traces, verbales et non verbales, de vie commune soient effacées. Il est concevable que ce qui nous a plu une fois puisse nous plaire à nouveau, et cette crainte attise encore plus le sentiment de jalousie éprouvé par le « nouveau ». Enfin, il est difficile pour chacun d'entre nous de se déjuger et de rejeter en bloc un choix que nous avons fait quelques années auparavant.

Aussi, lorsque l'amour s'éteint et qu'il y a séparation, il arrive qu'une profonde tendresse prenne sa place et que le partage d'un passé plus ou moins long entre deux êtres apparaisse à travers leurs échanges et leurs comportements. C'est le cas pour la chanteuse Barbara et le chanteur Georges Moustaki. Ils ont été fiancés pendant quelque temps à la fin des années 1950, se sont séparés mais jamais quittés vraiment et ils ont à nouveau collaboré artistiquement quelques années plus tard, lorsque Moustaki écrit pour Barbara « La dame brune ». Moustaki, juif séfarde, disait qu'il ne comprenait absolument pas ce tempérament qu'avait Barbara, juive de l'Est. C'était pour lui inimaginable de vivre au long cours en étant si différents. De plus, il appréciait particulièrement la compagnie des femmes et ne s'est jamais lassé du changement...

Malgré ces fortes incompatibilités culturelles, Barbara et Moustaki ont gardé des liens puissants, ils ont partagé jusqu'à la mort de la chanteuse une tendresse sans faille l'un pour l'autre – c'est d'ailleurs ainsi que la chanteuse surnommait Moustaki, « ma tendresse » – et montrent des traces de cette intimité autrefois partagée. C'est ce qu'on peut découvrir sur une photo où ils se font face : Moustaki joue de la guitare et regarde les yeux baignés de tendresse une Barbara tout sourire. Une photo d'eux de profil montre ce que les non-verbalistes nomment la « convergence communicative », qui peut être l'expression

positive de l'intimité, entre autres (Cosnier, 1996). Cette convergence se caractérise, comme son nom l'indique, par des sourires et des mimiques en parfaite harmonie, des contacts oculaires, une orientation frontale du tronc et une inclinaison antérieure. Autrement exprimé, Barbara et Moustaki se font face et sont légèrement penchés l'un vers l'autre, ils se regardent, se sourient et expriment le même plaisir sur le visage. Moustaki a la tête légèrement penchée sur le côté gauche et l'on peut estimer que, ce faisant, il esquisse le mouvement qui précède le fait d'embrasser la personne qui fait face. Cette attitude est comparable à celle adoptée par Monica Lewinsky à l'égard de Bill Clinton et décrite plus haut, lorsque Lewinsky esquisse le geste de prendre Clinton dans ses bras. Moustaki esquisse également le baiser, le geste est amorcé, mais il ne va pas jusqu'à son terme.

Le sourire de Jean-Pierre Jouyet

Jean-Pierre Jouyet, secrétaire général au palais de l'Élysée sous la présidence de François Hollande, a la charge, le 26 août 2014, d'annoncer la composition du gouvernement communément appelé Valls II. C'est le quatrième gouvernement composé par François Hollande au cours de son mandat et le second avec à sa tête Manuel Valls en tant que Premier ministre. Comme le veut le protocole, cette déclaration se fait sur le perron du palais de l'Élysée en présence d'une nuée de journalistes et de photographes, et le secrétaire général égrène les noms et fonctions qui seront occupées par les personnes citées. Quels que soient les gouvernements, le moment est toujours empreint de solennité, voire un brin austère. À l'annonce du nom d'Emmanuel Macron et de la mission qui lui est confiée, Jean-Pierre Jouyet ne peut retenir un sourire sincère, mais qui semble incontrôlable et irrépressible. Il annonce donc et lentement comme ce fut le cas pour les autres futurs ministres : « Emmanuel Macron, ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique. » Évidemment, ce sourire sur le visage de Jean-Pierre Jouyet ne passe pas inaperçu et il n'échappe à aucun des observateurs qu'il cache quelque chose. De nombreux commentaires ont suivi cette anecdote mais qui, à part M. Jouyet lui-même, peut émettre un avis étayé sur la signification de ce sourire, inhabituel en pareilles circonstances ? La grande satisfaction et le plaisir d'avoir créé la surprise (personne ne s'attendait à cette nomination ni à ce qui s'ensuivrait) ? Une satisfaction personnelle ? Une anticipation favorable ? Un pari gagné ?

Que la ou les vraies raisons de ce sourire se trouvent dans une des phrases qui précèdent ou pas, seul Jean-Pierre Jouyet en connaît la raison. Toute interprétation sauvage et péremptoire serait pure spéculation.

Donald Trump en campagne

Lors de la campagne électorale pour l'élection du quarante-cinquième président des États Unis, tout comme lors des élections présidentielles dans notre pays, des débats entre candidats sont organisés. En l'occurrence le 9 octobre 2016 à Saint-Louis, les représentants des deux grands partis américains – Hillary Clinton pour les démocrates et Donald Trump pour les républicains – débattent pour la seconde fois sur un plateau de télévision auprès d'un public sélectionné. La soirée est arbitrée par deux journalistes, mais les questions viennent des personnes de la société civile qui composent le public. Ce public est disposé en trois quarts de cercle autour de la scène ; Hillary Clinton et Donald Trump bénéficient tous deux sur le plateau d'un pupitre et d'une chaise haute qu'ils utilisent comme bon leur semble. Au cours de cet échange, les candidats restent debout et sont libres de se déplacer à leur guise sur le plateau afin de répondre aux questions de l'assistance. Le « coin » Hillary Clinton est à la cour, le « coin » Donald Trump est au jardin¹. Lorsqu'une question est posée côté jardin et que c'est à Hillary Clinton d'y répondre, tout naturellement elle se rend vers cet endroit pour se trouver face à la personne qui pose la question et ainsi interagir au mieux avec elle. Ce faisant, elle entre dans le « coin » Trump...

Ce débat avec le public dure une heure trente. À la vingt-cinquième minute Hillary Clinton va dans le « coin » Trump pour répondre à une question. Donald Trump, dans une tentative claire de déstabilisation de la candidate démocrate, en profite pour se planter derrière elle, à une distance d'un mètre tout au plus. Il effectue alors un certain nombre de mouvements, il se balance discrètement d'une jambe sur l'autre, se berce, exécute des mimiques faciales plus proches de la grimace que d'une expression quelconque, réajuste sa cravate, remet sa veste en place, etc. Il réitère cette manœuvre plusieurs fois au cours du débat télévisé tandis qu'Hillary Clinton, chaque fois que c'est au tour de Donald Trump de répondre, va s'appuyer sur sa chaise haute.

Dans le cas de ce second débat Clinton-Trump, l'agression par ce dernier est volontaire, intentionnelle et stratégique : elle a pour objectif la déstabilisation de son adversaire. Hillary Clinton dans son livre post-campagne électorale *What Happened* (Rodham-Clinton, 2017) et après sa défaite face à Trump relate l'épisode. Elle écrit : « Il me suivait où que j'aille, il me fixait des yeux, il grimaçait. C'était incroyablement gênant. Il me soufflait littéralement dans le dos [...]. J'en avais la chair de poule. »

Lorsque l'on regarde les images de ce débat, on constate en premier lieu que ce geste d'intimidation de Donald Trump intervient après une vive altercation entre les deux candidats, altercation au cours de laquelle Hillary Clinton apparaît apaisée, tranquille et plutôt souriante. Des deux protagonistes, c'est elle qui sort victorieuse de cet échange rugueux, tandis que Donald Trump se montre tendu, sur la défensive et très tranchant.

En second lieu, on observe que la première fois que Donald Trump agit de la sorte, il se place à un mètre derrière Hillary Clinton. Cette dernière a des expressions du visage qui se rapprochent de la peur, elles sont en tout cas celles qui manifestent l'inquiétude et la gêne de sentir quelqu'un si près derrière soi. Durant sa réponse à la question posée par le spectateur, à plusieurs reprises elle écarquille les yeux, ce qui a pour effet de lui faire lever haut les sourcils alors que son regard effectue des mouvements saccadés de balayage de droite à gauche. Ces expressions, elle ne les effectuera plus ou très peu par la suite, elle a

sans doute réussi à dépasser ce malaise et cette gêne que lui inspire l'attitude assez inconvenante, il faut bien le dire, de Donald Trump.

Hillary Clinton a vécu lors de ce débat ce que chacun d'entre nous connaît – et dans une bien moindre mesure – lorsque nous marchons dans la rue et que nous sentons quelqu'un derrière nous qui marche lui aussi et à la même vitesse que nous. Cette intrusion dans notre espace personnel est vécue par nous tous comme une agression. La plupart du temps les quidams qui sont juste derrière nous dans la rue ne font pas exprès de marcher du même pas que nous, ce qui n'empêche pas la situation d'être particulièrement inconfortable. Si la situation dure trop longtemps et que le suiveur se rapproche « dangereusement », beaucoup d'entre nous y mettent fin. Nous nous arrêtons pour nous intéresser à un événement imaginaire ou nous regardons des objets exposés dans une vitrine, alors qu'ils ne présentent aucun intérêt pour nous. Cela permet à la personne qui nous suit de nous dépasser, mettant fin ainsi à une situation des plus incommodantes. Et comme nous sommes toutes et tous particulièrement empathiques, nous ne ferons pas vivre à notre suiveur la même mésaventure, nous nous tiendrons à bonne distance de lui et ne lui emboîterons pas le pas.

En introduction de cet ouvrage, nous suggérions des liens étroits entre la sphère non verbale et les restes de l'animal présents chez l'être humain. Il est tout à fait vraisemblable que cette intolérance à la présence d'un étranger dans notre dos ait pour origine le danger que cela peut représenter pour l'ancien animal que nous sommes : « il faut toujours faire face à l'ennemi ! » Un animal qui fuit a un prédateur dans le dos, un animal qui combat lui fait face...

Grâce à ces quelques histoires sans paroles, nous venons de constater comment le non-verbal peut à lui seul exprimer quelque chose comme un état d'esprit. Il peut également confirmer avec une quasi-certitude la relation intime qu'entretiennent ou ont entretenue deux personnes. Mais nous avons pu noter également combien il est difficile, si ce n'est impossible, de tirer des conclusions définitives à partir de ce que nous voyons sur les visages et les comportements de ceux que nous observons. Tout au plus l'attitude non verbale peut nous aider à dresser une liste de questions, les réponses définitives appartenant à ceux qui émettent les comportements en question. À condition toutefois qu'ils aient pleinement conscience de ce qu'ils éprouvent.

Et puis il y eut Nicolas Hulot...

Nicolas Hulot a, comme tout un chacun, des habitudes comportementales, des façons de faire qui lui sont propres. Celles dont je vais parler dans un instant, il les exécute lorsqu'il est ministre, pas quand il est Nicolas Hulot, l'ancien animateur-aventurier-baroudeur². Ce qui ne signifie pas que Hulot est un horrible manipulateur, mais simplement que, comme vous et moi, il a une attitude non verbale qui correspond au rôle qu'il joue à l'instant T, et nous jouons toutes et tous un rôle. Lorsqu'il est ministre – qui plus est ministre d'État – et qu'il écoute un interlocuteur, son œil droit cligne abondamment pendant

que la commissure de sa lèvre, du côté droit également, s'étire de manière rectiligne vers l'oreille. Aux moments les plus intenses des conversations il accompagne cette manie comportementale de reniflements plutôt discrets, mais perceptibles et qui entraînent toute la partie basse de son visage (bas du nez et bouche) vers la droite, en même temps que son œil droit cligne à profusion. Lorsque c'est lui qui parle, il ponctue fréquemment la fin de ses phrases d'un mouvement prononcé des commissures des lèvres vers le bas, et cet étirement des commissures est parfaitement symétrique. On peut le voir agir ainsi lors d'interviews, comme lorsqu'il répond à une journaliste de France 2 dans la chronique *Les 4 Vérités* (19 mars 2018) ou sur RTL le 26 avril de la même année. Au cours de l'échange qui eut lieu sur l'antenne de RTL, il ajoute à ses habitudes comportementales deux gestes : il presse fortement sa lèvre inférieure avec sa lèvre supérieure et il tripote à plusieurs reprises la peau de son cou.

Un bémol, toutefois, à propos des comportements non verbaux de Nicolas Hulot ministre puisque plus haut j'expliquais que les indicateurs dont je parle sont typiquement liés à sa fonction. Cette réserve a son importance et vous allez comprendre pourquoi. Le 6 juin 2018, le ministre de la Transition écologique et solidaire montre un tout autre « visage » lors d'un entretien avec deux journalistes de France Inter, Léa Salamé et Nicolas Demorand. Lors de cette émission de radio filmée, on voit un Nicolas Hulot extrêmement combatif qui défend pied à pied les avancées obtenues par son ministère depuis qu'il est entré au gouvernement, contre les deux journalistes qui se montrent pour le moins sceptiques et très critiques. Tout ce qu'il dit, assène, Nicolas Hulot l'accompagne de gestes illustrateurs qui scandent et accentuent ses propos. Il fabrique une pince avec le pouce et l'index d'une main et agite le bras de cette même main de haut en bas à chaque phrase qu'il prononce. Il pointe régulièrement les journalistes du doigt, réussissant ainsi à garder la parole sans être interrompu. Il agite les deux bras en des gestes illustrateurs divers quand il parle. Il invente un geste qui signifie « changement » : il rapproche le pouce et l'index comme pour montrer une longueur de quelques centimètres et tourne les doigts dans le sens inverse des aiguilles d'une montre lorsqu'il dit « changement ».

Ce comportement non verbal tonique et bouillonnant, à l'instar de la conviction et de l'adhésion que cherche à gagner le ministre, il ne l'adopte pas lors des deux autres émissions citées plus haut. Et on ne le verra pas non plus l'emprunter lorsque, à la surprise générale et devant les deux mêmes journalistes incrédules et stupéfaits, il annoncera en direct sur l'antenne de France Inter, le 28 août 2018, sa démission.

Lors de ce long entretien de quarante minutes qui prend des allures de soulageante confession et de moment indispensable de vérité, Nicolas Hulot présente à nouveau sur son visage, et de façon plus marquée encore, les signes non verbaux qui le caractérisent en tant que ministre. Son œil droit cligne par saccades lorsqu'il écoute et, dans le même temps, la commissure droite de ses lèvres s'étire vers l'oreille du même côté. Quand il parle, il ponctue de manière discrète, mais fréquente ses phrases de la façon suivante : les commissures de ses lèvres s'abaissent vers le menton et le procédé est strictement symétrique ; son menton a tendance à remonter dans ces moments-là.

Mais arrêtons-nous un instant sur les paroles qu'il prononce aux moments précis où il montre cette attitude non verbale si caractéristique. À 5'52 du début de l'entretien, il présente très fortement ce

comportement durant presque une seconde, et c'est long, une seconde, pour une mimique non verbale. Il vient tout juste de dresser le tableau navrant des maigres « petits pas » réalisés par son ministère et qui l'ont été, on s'en doute, au prix d'efforts considérables ; quelques secondes plus tard, il annonce sa démission. À 17'41, le journaliste Nicolas Demorand le questionne : « Est-ce qu'il n'y a pas eu pour vous de la souffrance ces derniers mois au sein du gouvernement ? » À 17'47, le ministre affiche son comportement typique en même temps qu'il répond : « Puisque je suis dans un moment de vérité... Oui ! » À 18'08, en même temps qu'il produit sa moue particulière, il dit : « Je me suis surpris à baisser les bras... et mon seuil d'exigence... »

S'ajoutent à ces stigmates que présente le ministre quelques déglutitions appuyées et inhabituelles ainsi qu'une respiration difficile. Celle-ci donne le sentiment que Nicolas Hulot ne va pas jusqu'au bout de l'inspiration qu'il a prise, comme s'il s'empêchait de souffler tout l'air qu'il a dans les poumons. La gravité du moment, le bouleversement qu'il vit – il le dit –, la profonde tristesse que provoque cette décision qu'il vient de prendre, la plus difficile de son existence, et les raisons qui la provoquent justifient largement un afflux considérable d'émotions, et leurs effets sont visibles.

Nous l'avons dit, ce n'est pas la première fois que le visage de Nicolas Hulot manifeste ces signes puisqu'il a présenté les mêmes mimiques lors d'autres émissions de radio filmées antérieurement.

Mais arrêtons-nous un instant sur l'une de ces caractéristiques. Lorsqu'il parle, il ponctue régulièrement ce qu'il dit en étirant les commissures de ses lèvres vers le bas pendant que son menton remonte.

Cette mimique ressemble à celle que nous exécutons lorsque nous signifions le dégoût, sauf que l'expression du dégoût s'accompagne d'un rétrécissement des yeux et d'un rapprochement de ceux-ci par l'action du nez qui remonte et des sourcils qui se froncent. S'il ne s'agit pas de l'expression d'un dégoût esquissé, de quoi s'agit-il alors ?

C'est en regardant les images de la passation de pouvoir entre Nicolas Hulot et son successeur à l'hôtel de Roquelaure en septembre 2018 que nous pouvons nous permettre d'émettre des conclusions un peu plus étayées et quelques hypothèses. La passation est toujours un moment empreint de solennité ; Nicolas Hulot dresse la liste des étapes et du chemin qui restent à parcourir et il dessine la voie qu'il lui semble indispensable d'emprunter. C'est aussi un moment empli de vérités et d'émotions. Hulot exhibe de manière modérée les signes non verbaux qu'on lui connaît : clignements abondants d'un œil, cette fois-ci à gauche ; étirement d'une commissure vers l'oreille et reniflements discrets. On voit aussi les deux commissures de ses lèvres s'étirer fortement vers le bas au moment où il pleure...

Cette mimique qui pouvait suggérer une expression de dégoût serait-elle donc la marque d'une grande tristesse ? d'une tristesse teintée d'un peu d'amertume ? de dégoût ? Comme je me plais à le répéter tout au long de cet ouvrage, seul l'intéressé lui-même peut répondre à ces questions, nous, nous ne pouvons qu'émettre des hypothèses qui paraissent fort plausibles au regard des analyses antérieures, partagées avec vous ici.

-
1. Au théâtre la cour est à droite de la scène lorsqu'on la regarde de la salle et le jardin est à gauche ; sur scène, pour les artistes, c'est l'inverse évidemment.
 2. Le 23 octobre 2017 Nicolas Hulot, déjà ministre de la Transition écologique et solidaire, participait à une émission sur France 5, « Les activistes de l'écologie », en compagnie de l'explorateur Mike Horn. Au cours de celle-ci il ne présente aucun des signes non verbaux qu'on lui voit exécuter lorsqu'il est dans un média en tant que ministre.

CHAPITRE 4

Séduire, s'attacher, se lier... sans un mot

Une histoire de liens

L'amour, l'attachement, les relations sociales fortes sont souvent dans leur déclenchement des mystères que nous avons du mal à expliquer et à comprendre, tant il s'agit d'aspects complexes et subtils des relations entre les humains. Il est clair que cette obscurité accroît le romantisme des situations et des rencontres amoureuses, en même temps qu'elle renforce sans doute les liens insécables que nous tissons avec nos parents, nos enfants, nos frères et sœurs...

Les chercheurs jouent ici les trouble-fêtes et les douteurs froids au milieu de tous ces beaux sentiments qui ne demandent qu'à rester mystérieux dans leurs déterminants comme dans leur existence. Issus de nombreuses disciplines, de l'éthologie à la sociologie, en passant par la psychologie sociale, ils s'acharnent en effet à nous montrer comment nos relations affectives se créent, se maintiennent et parfois se rompent. Ce sont d'autant plus des briseurs de rêve qu'ils nous font remarquer que cette merveilleuse alchimie qui permet (ou pas) à deux êtres de se lier pour la vie relève aussi de la chimie... La sociologie nous apprend ainsi que nous épousons notre voisin, un copain de fac, quelqu'un qui fréquente la même boulangerie parce qu'il habite le même quartier et qu'on le croise souvent, ce qui nous permet d'apprendre à le connaître et à l'apprécier : l'amour aurait donc comme premier et essentiel déclencheur la proximité géographique et la répétition, la récurrence. L'éthologie et la psychologie nous enseignent que les femmes aussi font la cour aux hommes sans parler et que l'attachement fonctionne également grâce à la volatilité de certaines hormones. En d'autres termes, il y a bien de l'amour dans l'air (Guéguen, 2014), mais pas toujours comme les « foules sentimentales » que nous sommes aiment à l'imaginer...

Des gestes pour faire la cour aux hommes

Dans le domaine de la séduction comme dans d'autres circonstances de la vie sociale, certains éléments ne dépendent pas de notre volonté. Ils reflètent notre ancienne animalité plus que notre réflexion, notre raison ou notre jugement. Ou bien ils font partie de ces automatismes cognitifs qui se déclenchent sans que nous ne nous en rendions compte et dont nous ignorons tout. L'exemple le plus frappant en matière de séduction et d'attraction concerne le pouvoir des proportions féminines. L'idéal serait, mesdames, que notre tour de taille divisé par notre tour de hanche produise un résultat compris entre 0,7 et 0,8 – très précisément, l'idéal de l'idéal serait 0,72 (Guéguen, 2014). De façon automatique, un homme serait plus attiré par une femme dont les formes coïncident avec ce ratio. Soit les fameuses proportions de la poupée Barbie. Pourquoi une telle préférence ? Ces proportions attesteraient d'une bonne fertilité, d'une capacité à procréer plus importante, d'une efficacité à mettre au monde des enfants sains et en bonne santé. Dotées de ces formes, nous serions parfaitement aptes à renouveler l'espèce et donc plus attirantes que celles qui ne correspondent pas à ce canon...

Cela étant précisé, comment les femmes, pour s'intéresser à elles activement, s'y prennent-elles quand elles décident consciemment de faire la cour aux hommes ? La chercheuse américaine Monica Moore (Moore, 1985) a établi un catalogue de 52 gestes et mimiques que les femmes utilisent lorsqu'elles sont explicitement en position de séduction. Pour parvenir à une telle liste, Moore et ses collaborateurs ont passé de longues heures à noter les conduites adoptées par des femmes seules. Ces observations ont été menées dans des bars pour célibataires, contexte particulièrement favorable à l'étude de femmes cherchant un homme avec qui entamer une relation. Le tableau qui suit présente les 15 comportements qui sont exhibés les plus fréquemment par les femmes qui font la cour aux hommes ; leur fréquence d'apparition lors d'une notation d'une durée d'une heure est également indiquée.

COMPORTEMENT OU MIMIQUE	FRÉQUENCE D'APPARITION
Faire un large sourire (dents visibles)	511
Danser seule	253
Émettre un rire franc et sonore	249
Lancer un coup d'œil bref à son vis-à-vis	222
Remettre ses cheveux en place	139
Pratiquer les frôlements ou les contacts apparemment accidentels	121
Regarder son vis-à-vis droit dans les yeux	117
Rejeter la tête en arrière en secouant ses cheveux	102
Approuver ce que dit l'autre en faisant « oui » de la tête	66
Faire de nombreux gestes des mains pour inviter l'autre à venir s'asseoir tout près	62

Émettre un rire de faible intensité (bouche fermée, son faible)	61
Chuchoter à l'oreille de son partenaire	60
Caresser un objet	56
Passer la langue sur ses lèvres	48
Réajuster sa tenue sans que cela soit nécessaire	46

La recherche qui a permis de mettre en évidence ces comportements de cour et ces 15 gestes de séduction utilisés par les femmes se déroulait dans un lieu et un contexte particuliers. Deux attitudes signalées sont directement liées à ce contexte : il s'agit des nombreux gestes de la main et des bras exécutés par les femmes pour indiquer à l'homme convoité qu'une place à côté d'elles s'est libérée et l'inviter à y prendre place ; la seconde attitude spécifique, c'est la danse solitaire sur la piste. Concernant tous les autres comportements et mimiques, je crois que l'on peut raisonnablement accepter que ce sont ceux utilisés dans tous les contextes par les femmes lorsqu'elles veulent séduire.

Les phéromones de l'attraction

Si le jeu de la séduction et les gestes et mimiques qui l'accompagnent sont partie prenante du phénomène d'attraction entre deux êtres humains, d'autres éléments entrent, bien sûr, en ligne de compte et sont beaucoup plus terre à terre. Par exemple, tout ce qui nous rappelle notre animalité et qui est le plus souvent banni par nous tous et, par conséquent, par les chercheurs aussi. Toutefois, certains d'entre eux, le plus souvent éthologues (Moore, Zayan...) ou issus de la zoologie (Montagner, Morris...), savent que notre très lointain passé subsiste en nous et que bon nombre de nos attitudes, mimiques, réactions, etc. sont explicables par ce biais. Les restes de notre primitivité se trouvent d'abord dans notre cerveau animal et aussi à travers quelques gestes et réactions qui sont des résurgences de notre très lointain passé.

Nous avons encore un cerveau reptilien

Notre cerveau primitif, bien que son existence soit parfois contestée, est ce que l'on nomme aussi notre cerveau reptilien. Il régule les fonctions vitales telles que la faim, la soif, le sommeil et la reproduction. Il est situé tout en haut du tronc cérébral, le premier étage en quelque sorte de notre cerveau qui en comprend trois ; c'est la partie la plus ancienne de notre encéphale.

Quelques réactions visibles nous rappellent d'où nous venons. Lorsque nous avons peur ou froid, l'ancien animal qui sommeille en nous se réveille. Nous possédons de tout petits muscles sous la peau qui se contractent et, ce faisant, dégagent un peu de chaleur. Lorsque nous avons froid, nous avons, disons-

nous, la chair de poule et c'est ce phénomène qui le provoque. Quand c'est la peur qui nous gagne, le même mécanisme se met en route, mais son objectif dans ce cas est de faire gonfler notre système pileux, bien amoindri désormais, si ce n'est inexistant – lorsque nous étions des animaux les poils gonflés nous faisaient paraître plus imposants et plus intimidants en face de potentiels agresseurs.

Enfin, il y a les fameuses phéromones, ces hormones de l'attraction. Un travail de recherche aussi célèbre que spectaculaire a été mené à leur propos. L'étude explique pour la part qui lui revient comment se passe l'attraction entre les hommes et les femmes, ce qui n'enlève rien à l'intérêt des explications en termes sociologiques, psychologiques ou éthologiques qui la complètent. La testostérone des hommes se transforme en androstérone et elle arrive jusqu'à la surface de la peau par le biais de la transpiration. Ce mélange transpiration-androstérone sera absorbé par de toutes petites bactéries qui émettent une odeur plus ou moins agréable. Dans ces effluves se trouvent les phéromones qui, elles, sont totalement inodores (Zayan, 2005). Lorsque ces odeurs passent dans notre nez, un petit organe qui s'y trouve niché, l'organe voméronasal, capte, lui, les phéromones et seulement elles. Une fois ces phéromones captées par l'organe voméronasal, un signal est envoyé directement à notre cerveau primitif – il ne passe donc pas par notre cerveau supérieur.

Homme *versus* femme ?

Des chercheurs anglais ont placé des caméras dans la salle d'attente d'un médecin. Puis ils ont vaporisé sur l'une des douze chaises de la salle un produit contenant des phéromones masculines. Sur un échantillon de 840 femmes et de 540 hommes passant par cet endroit, on constate que 810 femmes s'assoient sur la chaise ou sur celle immédiatement à côté. En revanche, la totalité des hommes évitent cette chaise et celles d'à côté (Zayan, 2005)...

Les investigations à propos des restes de notre animalité restent fortement taboues et souvent controversées, si ce n'est contestées. Malgré la découverte par le professeur Jacobson au début du XIX^e siècle de ce petit organe niché dans nos fosses nasales, l'organe voméronasal, les recherches sur sa fonction chez les humains ne sont que très récentes, la première d'entre elles datant des années 1970. Tous les mammifères possèdent pourtant cet organe et s'en servent, mais l'idée que l'être humain puisse être resté un petit peu « animal » dans ce domaine en effraie plus d'un et ralentit ce que nous pourrions apprendre sur notre constitution, nos organes et surtout sur leur rôle et leur fonction. Or celui-ci est sans doute encore actif et pourrait jouer un rôle à ne pas négliger dans le comportement social, sexuel et reproductif de l'espèce humaine. Des études autres que celle que nous venons de décrire en attestent et confirment son intérêt quant à l'explication des comportements humains (Guéguen, 2014).

L'erreur de Descartes

Constater qu'un signal chimique déclenche une conduite humaine nous éloigne de la subtilité et de la finesse des raisonnements et du langage que possède notre espèce. Mais après tout, considérer que nous sommes des êtres doués de raison et de raisonnements fins et subtils, mais aussi des animaux qui ont conservé de beaux restes permettrait peut-être de mieux appréhender la nature humaine dans sa globalité, sa complexité et ses contradictions. Descartes a fait une erreur en pensant que la raison pour fonctionner doit s'affranchir des émotions (Damasio, 1995). Est-ce que nous n'en commettons pas une en pensant que les comportements des humains ne relèvent que de ce qui les distingue des animaux, dont nous faisons pourtant partie ?

L'hormone de l'attachement et des câlins

L'attachement à nos enfants ainsi qu'à nos compagnons ou compagnes passe, lui aussi, par des voies chimiques. Vous savez, puisque vous le pratiquez tous, que la protection et la réassurance de nos petits nécessitent des câlins, des bercements et autres bisous en grand nombre, mais vous ne savez peut-être pas ce que ces attentions tactiles provoquent.

La nature est bien faite !

L'ocytocine est une hormone qui est sécrétée dans de multiples circonstances, par les hommes comme par les femmes et les enfants. C'est l'hormone dont les effets psychologiques sont les mieux connus (Lane *et al.*, 2013). Nous la produisons sous l'effet d'une vision agréable ou de moments que nous estimons plaisants. Lorsqu'une maman voit son bébé, cela provoque chez elle la production d'ocytocine. L'hormone a pour effet, dans ce cas, de déclencher une contraction des glandes mammaires, contraction qui permet l'expulsion plus facile du lait maternel...

Les caresses, qui procurent apaisement, bien-être et parfois même une grande euphorie, occasionnent la production d'ocytocine, ce qui la fait souvent qualifier d'« hormone des câlins » (Zayan, 2005). Dans ces circonstances, la production d'ocytocine est une récompense aux caresses. Sous leur effet, notre cerveau envoie plus de sang à la surface de notre peau dont la température augmente, allant parfois jusqu'à une progression de 3 °C. Et comme cette chaleur de notre peau la rend plus réceptive et sensible aux caresses, la boucle est bouclée ! La nature est bien faite, vous dis-je ! Dans une enquête menée auprès de 3 000 femmes, 25 % d'entre elles déclaraient que ne pas avoir de relations sexuelles n'était pas un problème pour elles ; par contre, elles se sentaient très heureuses que leur compagnon les caresse, tout simplement (Zayan, 2005).

Dans une étude, Hakan Olausson, physiologiste à l'Université de Göteborg en Suède, a mesuré les effets de la caresse d'une plume ou des mains sur des participants (Zayan, 2005). Chaque centimètre carré de notre épiderme comporte des millions de récepteurs nerveux. Sous l'effet des caresses, qu'elles soient accomplies avec une plume ou avec les mains, notre peau voit sa température augmenter. En cascade, la chaleur augmente la réceptivité des fibres nerveuses. L'équipe suédoise a découvert que certaines fibres nerveuses réagissent plus que d'autres, et elle les a baptisées les fibres tactiles C. En fait,

ces fibres C agissent sur les régions cérébrales concernées par les émotions et l'excitation sexuelle. Sollicité, le cerveau se met alors à fabriquer en récompense de l'ocytocine. Nous connaissons, toutes et tous, l'état de bien-être que procurent les caresses, mais, en réalité, cet état est engendré par la sécrétion d'ocytocine. Voilà pourquoi, en dehors de notre intimité, nous apprécions aussi les soins de massage dans les salons d'esthétique, les séances de soins dispensées par les kinésithérapeutes et que nous savons d'expérience que les caresses calment nos enfants...

Caresse-moi !

Les couples qui ne partagent plus de sexualité et qui ne prodiguent plus à l'autre ni caresses ni contacts tactiles d'aucune sorte se vivent souvent comme dysfonctionnels et en sont malheureux. Ils constatent, désolés et impuissants, être sortis de la relation d'amour charnel pour être entrés dans une relation d'amour fraternel. Je vous invite, en guise d'illustration sur ce sujet, à consulter une célèbre plateforme de partage vidéo en ligne et à y regarder-écouter la chanson-supplique d'Yves Jamait *Dimanche, caresse-moi*. Et c'est un homme qui parle ! Cette balade évoque une relation devenue platonique, des dimanches tristes et la déprime qui va avec, et elle réclame... des caresses !

Les bébés, puis les enfants sont souvent calmés grâce aux caresses que nous leur prodiguons. C'est aussi la production d'ocytocine qui en est la cause. Y compris quand ils n'ont pas besoin d'être apaisés. Je peux difficilement résister à la tentation, lorsque je croise un bébé ou un tout jeune enfant, de lui caresser la joue, le cou ou les mains. Les bébés, c'est beau, c'est doux et ça sent bon, non ? À chaque fois je remarque que le petit bout de chou me regarde comme hypnotisé, bouche entrouverte, léger sourire aux lèvres et sans émettre un seul mouvement tant la décharge de bien-être doit être forte et tant il est essentiel de tout faire pour que le moment dure le plus longtemps possible...

Un agent de paix sociale ?

Si les caresses et la vue de nos enfants provoquent la production de cette hormone, renforçant ainsi l'attachement entre le parent et son petit et les liens au sein du couple, l'ocytocine est également une hormone du lien social. Elle serait même pour certains une hormone « prosociale » (Lane *et al.*, 2013), c'est-à-dire que sa production, ou son administration artificielle, augmenterait de manière significative les bonnes relations entre les individus et dans les groupes : elle jouerait le rôle de facilitateur social en quelque sorte.

Moi et les autres

La production d'ocytocine accompagne la majeure partie de nos interactions sociales et participe largement au plaisir ressenti lors de ces interactions. Si l'on en administre à un individu par voie nasale, cette personne reconnaît mieux les visages ; elle discrimine mieux et plus précisément les types d'émotions exprimés par autrui et se montre plus à même d'inférer avec justesse l'état mental de l'individu qui lui fait face (Lane *et al.*, 2013). Cette augmentation de l'empathie va donc dans le sens d'une entente plus grande avec autrui.

Par ailleurs, le même individu sous ocytocine aura davantage confiance en lui et une image de soi plus positive. Il se perçoit comme plus extraverti, acceptant plus facilement de nouvelles expériences, plus cordial, plus ouvert d'esprit, plus apte à ressentir des émotions positives.

L'ocytocine favorise ainsi l'aisance sociale. Son administration à quelqu'un qui souffre d'une forte anxiété sociale améliore d'ailleurs de manière significative ses performances au cours d'un épisode particulièrement stressant, comme se présenter à l'oral devant un jury : la personne améliore ses compétences tant sur la forme que sur le fond – son discours est de meilleure facture ; ses attitudes corporelles, le ton de sa voix et son débit sont beaucoup plus agréables à regarder et à entendre (Lane *et al.*, 2013).

Nous avons donc affaire à une hormone qui semble se parer de toutes les vertus, en particulier en matière d'élaboration et de maintien de bonnes et fructueuses relations sociales, y compris sur le plan thérapeutique. Elle a fait ses preuves chez les grands anxieux sociaux, mais pourrait aussi être utile auprès des autistes sévères. Son administration nasale améliorerait sensiblement la capacité de ces derniers à reconnaître les émotions éprouvées par autrui. Des patients autistes à qui l'on administre de l'ocytocine de synthèse voient augmenter leurs performances au *Read the Mind In the Eyes Test* où il faut inférer les émotions ressenties par autrui à travers son regard (Guastella *et al.*, 2010).

Enfin, l'administration d'ocytocine augmente également la confiance que l'on porte aux autres, y compris s'il s'agit d'inconnus. L'autre, dans ces conditions, nous paraît plus attirant et plus digne de confiance suivant un automatisme cognitif qui occupe de la place au cours de nos relations sociales – nous y reviendrons en détail un peu plus loin.

Confiant, mais pas naïf

Les recherches qui ont testé l'accroissement de la confiance sous l'effet de l'ocytocine l'ont fait en demandant aux participants de partager de l'argent avec quelqu'un qu'ils ne connaissent pas ou encore d'utiliser cette personne comme confident. L'étudiant qui participait à l'expérience confiait à un inconnu des informations personnelles et confidentielles sur lui-même. Cependant, la confiance n'est pas aveugle : même saoulé à l'ocytocine, si l'inconnu ne paraît pas fiable, le lien de confiance sera inexistant. Par ailleurs, l'ocytocine a pour autre vertu, apparemment, d'aider à mieux détecter les états pathogènes : si quelqu'un est malade, on repère plus facilement ces états infectieux et, par conséquent, on s'éloigne de la personne potentiellement contagieuse et dangereuse pour sa propre santé. L'ocytocine rend plus confiant, mais pas naïf pour autant !

En groupe...

En dehors de ces relations ocytocine-individu, on observe des effets très positifs de cette hormone sur les interactions de groupe. L'administration d'ocytocine accroît les comportements de confiance et de coopération dans son groupe d'appartenance (au travail, dans son quartier, dans une activité de loisir...), assurant ainsi une cohésion forte au sein du groupe.

Toutefois, certaines recherches mettent en évidence des aspects plus sombres de cette hormone concernant nos interactions sociales (Lane *et al.*, 2013). Si elle influence favorablement la cohésion au sein d'un groupe d'appartenance, que se passe-t-il, en revanche, quand nous faisons face à des individus qui ne sont pas des nôtres ou face à un autre groupe que le nôtre – ce que l'on appelle un exogroupe (Carsten *et al.*, 2011) ? Elle produit alors l'effet inverse et exerce une influence délétère. Par exemple, elle favorisera la jalousie d'individus lésés et excitera leur jubilation lorsqu'ils parviennent à leur tour à léser quelqu'un (Shamay-Tsoory *et al.*, 2009). Plutôt que de considérer cette hormone comme un ciment social, ce qu'elle n'est pas toujours, les chercheurs suggèrent donc plutôt de qualifier cette hormone de « glu sociale » (Lane *et al.*, 2013), qui agit en fonction des contextes et des individus.

Toujours en contexte

On ne peut observer aucun comportement humain ni aucune relation sociale – et *a fortiori* en tirer des conclusions – sans tenir compte des personnes que l'on observe, du type de relations qu'elles entretiennent et des contextes dans lesquels elles évoluent. Sans compter que l'ocytocine n'agit pas seule. L'effet de ce facteur extérieur, la pulvérisation d'ocytocine, introduit par des scientifiques doit être mesuré en tenant compte de ce qui caractérise les individus observés (personnalité, degré d'anxiété, capacité à exprimer ses émotions...) et du type de rapports qu'ils entretiennent avec les personnes présentes lors de l'interaction (Lane *et al.*, 2013).

Les observations dont nous venons de nous faire l'écho restent des recherches pratiquées en laboratoire avec toute l'artificialité que cela comporte. Nous ne savons pas dans la vie réelle à quoi correspondent les doses d'ocytocine vaporisées : y en a-t-il dans la vie de tous les jours des quantités identiques qui flottent dans l'air ? D'autre part, en laboratoire n'est mesuré qu'un élément à la fois, ce qui ne correspond pas à une situation de la vie courante où les effluves présents dans l'air peuvent être multiples. Par conséquent, les conclusions de toutes ces recherches restent soumises à des validations à venir...

CHAPITRE 5

Parler ou ne pas parler ? Comment choisir ?

Dire ses émotions

C'est dans l'expression des émotions que le non-verbal semble jouer un rôle prééminent (Feyereisen et Lannoy, 1985). Cette expression est présente chez chacun de nous quotidiennement et les émotions que nous ressentons sont interprétées par nos vis-à-vis le plus souvent grâce aux mimiques de notre visage. Une raison physiologique explique que le non-verbal soit le système préféré de l'expression de nos émotions. En effet, si les mots que nous prononçons et les éléments qui constituent notre corps au sens strict – c'est-à-dire, tout ce qui se situe en dessous de nos épaules – ne sont pas branchés en direct sur les lieux qui s'activent dans notre cerveau lors de la pression émotionnelle, ce n'est pas le cas de notre voix et de notre visage : lorsque nous ressentons une émotion, notre voix et notre visage en attestent.

VOIX	MOTS
Directement reliés aux sièges des émotions dans le cerveau	Non reliés aux sièges des émotions dans le cerveau
VISAGE	CORPS

Cependant, nous sommes capables d'exercer un contrôle sur ces deux éléments, nous nous y employons même très souvent au cours d'une journée, mais pas toujours efficacement. Notre voix est la plus difficile à contrôler. Nous ne l'entendons pas comme les autres la perçoivent. Pour nous-mêmes, c'est une soufflerie (diaphragme et poumons) qui agit sur une structure qui vibre (le larynx avec ses cordes vocales) et le son passe par des résonateurs (pharynx, fosses nasales, bouche). Pour celui qui nous

écoute, il s'agit d'une fréquence (hauteur), d'une musique (prosodie) et d'une intensité (forte *versus* faible). Sous la pression d'une émotion, la fréquence de la voix change – plus aiguë lorsque l'émotion est négative, plus grave lorsque l'émotion est positive – et il nous faut le plus souvent quelques secondes avant de reprendre le contrôle de celle-ci – c'est possible lorsque l'émotion n'est pas trop forte. Notre visage, lui aussi, est directement relié aux sièges des émotions dans le cerveau. Cependant nous sommes plus accoutumés à en maîtriser les mimiques. Nous savons paraître impassibles, ne rien laisser deviner de ce que nous ressentons parce que nous sommes entraînés à le faire (à condition toutefois que les émotions ressenties ne soient pas trop excessives). Nous savons bien, et depuis très jeunes, que le visage est le lieu de notre anatomie le plus observé par nos vis-à-vis. Aussi, et bien que la maîtrise de nos mimiques ne soit pas chose facile, nous allons tenter de ne rien laisser paraître de nos émotions sur ce visage qui est, avec notre voix, l'élément le moins contrôlable parce que relié directement au siège des émotions dans le cerveau.

Et puis il y a émotions et émotions... Certaines au cours d'un échange sont réellement ressenties tandis que d'autres sont « jouées », fabriquées pour l'occasion : elles servent à animer notre propos, à le rendre captivant, à l'illustrer au mieux (Cosnier, 1996). Par ailleurs, il y a les émotions bavardes et celles qui sont silencieuses (Cosnier, 1987). Les émotions bavardes sont la colère et la joie ; les ressentir va entraîner une accélération de la discussion et des propos tenus par celui qui les éprouve. L'enthousiasme que provoque la joie va ainsi faire s'accélérer notre flot verbal, qui peut devenir très puissant ; la colère, elle aussi, provoquera une augmentation importante du nombre de mots prononcés ainsi qu'une élévation souvent très forte du ton de la voix. À l'inverse, les émotions silencieuses sont la peur et la tristesse : les éprouver n'augmente pas notre flot verbal, au contraire. La parole dans ce cas-là se fait plus rare, plus discrète et l'agitation corporelle n'est pas de mise.

Être dans l'ici et maintenant

Le non-verbal est aussi dépendant du lieu et du temps actuels (Cranach, 1973). C'est, du reste, l'une des caractéristiques principales de cet aspect de la communication ; il est dans l'immédiateté, présent à l'instant et disparu l'instant d'après. Cela explique qu'il soit souvent difficile d'avoir autre chose qu'une impression vague du comportement non verbal d'une personne à tel ou tel moment. Le nombre important de signes non verbaux transmis et perçus, ainsi que la brièveté de ces signes – souvent quelques millièmes de seconde –, ne permettent pas une perception fine et argumentée de ce que nous venons de voir.

Nous l'avons dit, le non-verbal est indéfectiblement lié aux émotions, qu'il présente avec une grande efficacité et en une fraction de seconde la plupart du temps. Cependant il peut aussi être très utile lors de conversations où il est nécessaire de remplacer un mot par un geste. L'exemple favori des non-verbalistes à ce sujet est celui de l'escalier en colimaçon. Il est en effet bien plus efficace d'expliquer à

quelqu'un que l'on souhaite faire installer dans notre maison un escalier en colimaçon en réalisant le geste qui sert à le représenter que de tenter de le décrire avec des mots. *A contrario*, exposer la théorie de la relativité avec des gestes est une mission tout à fait impossible, et ce type d'explication est réservé aux seuls mots qui permettent d'aborder les concepts les plus complexes.

Les mots expriment mieux les idées abstraites

Ce sont les mots qui permettent d'aborder les concepts les plus complexes (Cranach, 1973). Ces mots peuvent être prononcés ou écrits – nous en garderons une trace sur laquelle nous pouvons revenir à de multiples reprises, ce qui est indispensable lorsqu'il s'agit de théories aux fondements ardu. C'est ainsi que certains experts pourront avec des mots nous exposer la fameuse théorie de la relativité ou, plus modestement, tenter de nous expliquer le phénomène de l'attraction terrestre.

En cas de conflit...

Il nous est arrivé à tous au moins une fois de nous trouver dans une situation de communication troublante au cours de laquelle une personne nous parle et montre dans le même temps une attitude non verbale en complète contradiction avec ce qu'elle exprime. C'est la fameuse scène à laquelle on assiste dans le film d'Hubert Montagner consacré aux mécanismes de la communication non verbale chez les jeunes enfants : un enfant reconnaît de loin son papa qui vient le récupérer à la crèche et se précipite vers lui en courant, mais le papa reste debout sans bouger, les mains dans les poches de son pantalon (Montagner, 1973). Le bambin est stoppé net dans son élan, tant l'accueil manque de chaleur et ne correspond pas au plaisir des retrouvailles du soir.

Mais réagissons-nous toutes et tous comme ce petit lorsqu'il y a discordance entre le verbal et le non-verbal ? En fait, tout dépend de l'âge que nous avons et si le geste ou l'absence de gestes sont accompagnés de mots ou pas. Dans notre exemple, l'enfant ne se réfère qu'à ce qu'il voit puisque le papa reste silencieusement debout à attendre. Par contre, s'il avait dit quelque chose du genre « Coucou mon bébé... », il est tout à fait vraisemblable que le petit n'aurait pas stoppé net sa course. En effet, les enfants – et plus ils sont jeunes, plus c'est le cas – privilégient ce que disent les mots quand il y en a ou quand il y a contradiction avec les gestes montrés. D'une manière générale, et contrairement aux adultes, ils accordent moins d'importance aux expressions faciales (Corraze, 1988).

Cette information peut paraître contre-intuitive dans la mesure où les petits scrutent en permanence les moindres faits et gestes des adultes. Comme ils ont, en outre, un langage limité et n'ont pas encore accès à l'abstraction, on aurait pu penser que le non-verbal, plus animal, serait le terrain privilégié qui les aide à se faire une opinion sur ce qui se passe autour d'eux. C'est sans compter sur l'importance du verbal pour le petit d'homme, qui est soumis toute la journée à des conseils, des demandes, des ordres

transmis verbalement par ses parents, sa nounou, sa maîtresse... Par conséquent il sait qu'il doit « écouter » et suivre ce qu'il entend.

Mais revenons à cette relation entre l'âge et la confiance dans ce que montre un visage. Cette assurance augmente avec les années. Si bien que, lorsqu'il y a discordance entre les indices visuels et les indices verbaux, ce sont les premiers qui vont provoquer l'impression dominante à l'âge adulte (Cosnier et Brossard, 1984 ; Rouby, 1977). Une expérience ancienne, mais fort intéressante montre que lorsque des enfants en bas âge écoutent une personne qui tient un discours négatif en utilisant une intonation de voix concordante et qu'elle montre un visage très souriant, l'enfant va privilégier le message oral, et non le sourire pour se faire une opinion de la situation. Cet effet sera encore plus marqué lorsque le discours est tenu par une femme (Bugental *et al.*, 1970)... Nous verrons à l'avenir si l'augmentation du partage des tâches dans les couples, notamment en ce qui concerne l'éducation et les soins donnés aux enfants, modifiera de manière significative le dernier résultat de cette expérimentation...

L'âge et le sexe

C'est vers 12 ans que les enfants rejoignent les adultes et qu'ils privilégient, en cas de discordance entre ce qui est dit et ce qui est montré, les indices provenant du visage. Avant cet âge, ils sont prioritairement sensibles au discours et à sa tonalité. Ce qui ne les empêche pas de remarquer aussi les éléments non verbaux, habituellement peu ou pas contrôlés par chacun de nous. Par exemple, ils seront également attentifs aux gestes des mains, des jambes ou des pieds, c'est-à-dire ce à quoi l'émetteur ne prête généralement pas attention. Et si l'on compare des jeunes de 12 ans avec d'autres légèrement plus âgés, 14 ans, on se rend compte que ce petit écart suffit à donner un avantage aux plus âgés, qui vont discerner avec plus d'acuité les discordances entre le verbal et le non-verbal que ceux légèrement moins âgés (Blanck *et al.*, 1982).

Concernant la différence entre les sexes, on observe que la sensibilité à la discordance entre les canaux de communication est plus forte chez les hommes, les femmes semblant plus indulgentes et complaisantes face à une contradiction quand elle apparaît (Corraze, 1988).

Les pouvoirs de l'empathie

La juste évaluation des émotions qui animent le visage d'autrui et la connaissance exacte de la manière dont nous transmettons nos propres émotions sont deux préoccupations fortes de notre société contemporaine (Raffin, 2013). Chacun espère y gagner une bonne appréhension de ses semblables et des échanges plus fructueux. Il faut ajouter à cela l'intérêt actuel et exponentiel pour cette compétence qu'est l'empathie.

Il n'y a sans doute pas une journée qui passe sans que vous n'entendiez prononcer ou que vous ne voyiez écrit ce mot. Il est associé, et à juste titre, à la capacité de quelqu'un à entrer en relation avec autrui. Les psychologues ont l'habitude de distinguer deux états : l'empathie qui serait la capacité à « se mettre à la place de » et la sympathie qui serait celle de « pleurer avec »... En d'autres termes,

lorsqu'une personne vous parle de sa vie, de ses hauts et de ses bas, si vous êtes empathique, vous allez comprendre ce qu'elle exprime parce que vous êtes capable de vous mettre à sa place sans pour autant vous identifier à cette vie qui n'est pas la vôtre. Si vous êtes sympathique, vous n'allez pas réussir à prendre de distance avec ce qu'elle dit et vous allez pleurer avec elle quand elle évoquera des moments tristes et éclater de rire avec elle quand elle fera l'inverse, comme si vous viviez cette vie. Et il est vraisemblable que si l'on mesure vos émotions à ce moment-là par le biais des réponses physiologiques qu'elles activent (rythme cardiaque, respiration, réponse électrodermale, etc.), elles montreront qu'elles sont identiques à celles de votre vis-à-vis qui raconte son histoire et qui est affecté par cette évocation.

Voilà donc une tout autre manière d'envisager l'expression des émotions : d'un côté, il y a ce que l'on voit (mimique faciale, sourire, rictus, etc.) et, de l'autre, l'effet que cela provoque. Ce n'est donc pas qu'en regardant nos vis-à-vis, et en particulier leur visage, qu'on évalue avec précision les émotions qu'ils ressentent ; on y parvient en les identifiant de l'intérieur, en les imitant dans son for intérieur, et pas toujours de manière consciente. Dans une expérience, on a ainsi demandé à des personnes volontaires de dessiner des visages exprimant différentes émotions. Ces volontaires sont filmés par deux caméras : l'une discrète, mais visible, enregistre les expressions de leur visage ; la seconde filme les mouvements de leurs mains quand elles dessinent. Les émotions à représenter sur chaque feuille de papier sont la joie, la tristesse, la colère, la surprise, le dégoût et la honte. Les résultats ont montré que 64 % des participants manifestent pendant qu'ils dessinent des activités faciales en rapport avec l'émotion qu'ils représentent ; 79 % d'entre eux déclarent même, après l'expérience, avoir fait appel à leur propre activité faciale. Pour le reste, les émotions jugées les plus faciles à représenter sont la tristesse, la joie et la colère ; les plus difficiles, la honte et le dégoût (Cosnier et Huygues-Despointes, 2000).

Faire = imaginer faire

L'addition perception-imitation est attestée sur le plan neurophysiologique : lorsque l'on imagine mentalement une activité qui implique le mouvement, on active des zones cérébrales qui sont en partie superposables à celles qui sont réellement mises en action lors de la réalisation de ce mouvement (Jeannerod, 1994). En d'autres termes, se représenter une action ou l'exécuter, c'est presque pareil pour notre cerveau ; les zones qui s'activent dans les deux cas sont quasiment identiques. Ce phénomène de résonance, présent pour toutes les activités motrices banales que sont nos gestes quotidiens, existe aussi pour les émotions (Cosnier, 2013). Notre système nerveux « recopie » l'émotion perçue, comme s'il devait à son tour l'exprimer (Jeannerod, 2002). Bigrement intéressant, vous ne trouvez pas ?

Ainsi, notre corps simule les actions et les émotions qu'il voit pour mieux les percevoir. Il peut, par conséquent, être considéré comme l'organe de notre sixième sens, celui de la compréhension d'autrui (Cosnier, 2013). Une autre étude constate que les mécanismes que nous venons de décrire se déclenchent quelles que soient les circonstances, que le signal observé soit clair ou ambigu. En l'occurrence, cette étude porte sur une expression faciale très fréquemment exécutée par chacun d'entre nous, le sourire, qu'il soit la marque d'une émotion ressentie ou un signe conventionnel (Niedenthal *et al.*, 2010). Nous simulons inconsciemment le sourire de la personne avec qui nous sommes en conversation afin de

l'associer correctement à un état d'esprit joyeux ou de dominance ou encore d'affiliation. Cette simulation est à la fois physique et cérébrale. Notre visage de manière à peine perceptible reproduit ce que nous voyons et seule la mesure de l'activité électrique des muscles de la face permet d'en attester. Dans le même temps, les aires cérébrales qui correspondent à cet état d'âme que nous imitons imperceptiblement s'activent. Ces deux phénomènes nous permettent d'associer de manière efficace l'expression que nous voyons à l'état d'esprit de celui qui l'exécute.

Pas quand on ment...

L'imitation des mouvements et des émotions montrées par autrui semble contre-productive lorsque l'on cherche à détecter un mensonge. Au cours d'une recherche, des expérimentateurs incitent, dans un premier cas, les participants à ne pas imiter les expressions corporelles et les mimiques faciales de leur interlocuteur ; un second groupe de participants est, lui, encouragé à le faire. Ce sont les personnes appartenant au premier groupe qui perçoivent avec le plus d'acuité les émotions réelles des menteurs ainsi qu'ils évaluent correctement la sincérité de ceux qui disent la vérité (Stel *et al.*, 2009). Comme le conseillent les chercheurs, « Vous voulez connaître la vérité ? Alors n'imites pas ! » – « *You want to know the truth ? Then don't mimic !* » (Arnould, 2009).

Notre propre corps est ainsi un élément essentiel au bon déroulement de nos interactions et de nos échanges, un support à la bonne compréhension de ce que ressent l'autre. Nous avons eu l'occasion de voir lors d'un précédent chapitre que nous ajustions, sans nous en rendre compte, nos mouvements et nos postures à ceux de nos vis-à-vis, facilitant ainsi les échanges. Cette « échoïsation corporelle » n'est pas utile qu'à la fluidité des échanges et au plaisir pris lors d'une conversation. Ce chapitre qui se termine montre que c'est tout notre corps qui est le support de l'empathie (Cosnier, 2003). Si nous parvenons à bien comprendre autrui, c'est parce que notre corps imite ses mouvements et que notre cerveau fait comme si nous les exécutions, renforçant ainsi le principe de l'empathie : se mettre « à la place de... ». Les données empiriques les plus récentes rassemblées par les chercheurs permettent d'administrer la preuve que ce double système existe et que c'est lui qui permet de comprendre au mieux les situations sociales dans lesquelles nous nous trouvons, les sentiments qui animent les personnes qui y participent.

Alors faut-il privilégier le non-verbal ?

Certains chercheurs l'affirment, c'est le cas du psychologue social Mario von Cranach, qui a consacré ses recherches à l'étude de la communication non verbale, mais aussi des représentations sociales des attitudes et des groupes. Quand il s'exprime à propos du non-verbal, voici ce qu'il en dit : « L'information non verbale est supérieure [au langage] à bien des égards, elle peut être le résultat d'un acte inconscient aussi bien que conscient, non intentionnel autant qu'intentionnel ; elle est à la fois plus

complexe et nuancée ; les effets de contraste lui permettent de formuler ou de renvoyer à des états d'esprit et des sentiments subtils qui seraient difficiles à exprimer par des mots ; les signaux non verbaux permettent de traduire des degrés d'intensité. » Certes, ce qui précède est tout à fait exact et pertinent et c'est une description juste du non-verbal lorsqu'on le compare au langage parlé ou écrit. Cependant il me semble plus judicieux d'adopter la posture de l'éthologue qui constate, lorsqu'il regarde les hommes vivre entre eux, que l'espèce humaine est hypercommunicante, que c'est une espèce bavarde (Cosnier, 2013). Elle possède un langage qui la distingue – ô combien ! – au sein du règne animal auquel elle appartient ; ses énoncés verbaux sont accompagnés de la musique que produit chaque voix et d'une activité motrice dense, qu'elle provienne du visage ou du corps (Cosnier, 2013). Un énoncé n'est ainsi jamais exclusivement verbal, mais multimodal, puisque le corps tout entier participe à la production d'énoncés (Cosnier, 2013).

Verbal et non-verbal ne sont pas deux univers parallèles, ils sont complémentaires. L'un sert l'autre, l'un est utile à l'autre. Il arrive aussi parfois que l'un puisse se passer de l'autre : le non-verbal se suffit à lui-même lorsqu'il est un geste emblème ; le verbal, lorsqu'il est écrit. Le roman, la poésie n'ont pas besoin du non-verbal et parfois étonnamment le décrivent avec une précision d'orfèvre lorsque l'auteur est talentueux. C'est le cas de Jacques Brel lorsqu'il peint avec des mots, une prosodie choisie et de la musique composée tout spécialement pour eux ces deux amants qui se quittent à Orly un dimanche : « Et puis / Et puis infiniment... / Comme deux corps qui prient... / Infiniment lentement / Ces deux corps se séparent / Et en se séparant / Ces deux corps se déchirent / Et je vous jure qu'ils crient... »

Lorsque nous écoutons ou lisons ces mots simplement posés les uns à la suite des autres, nous ne faisons pas qu'imaginer la scène, nous la vivons. Nous sommes à la place de Jacques Brel dans cet aéroport, nous regardons discrètement ce couple affolé de douleur. Les mots prononcés pour décrire cette scène de la vie de ces deux-là sont si justes, choisis avec tant de soin, de précision et d'âme poétique qu'ils touchent celui qui les écoute au plus profond de lui-même, tout comme l'on imagine que le témoin de la scène a été touché...

CHAPITRE 6

Peut-on « manipuler » autrui grâce au non-verbal ?

Je me présente...

Nous cherchons souvent, et c'est l'objectif de nombreuses interactions que nous avons, à influencer autrui. *A minima* nous essayons de le convaincre du bien-fondé de nos opinions ou de nos actions. *A maxima*, et pour parvenir à nos fins, nous n'hésitons pas à user du mensonge afin de faire croire qu'un événement X ou Y s'est déroulé, obligeant ainsi l'autre à revoir son avis sur un fait. L'être humain n'est pas la seule espèce vivante à agir ainsi ; c'est néanmoins la plus active en la matière (Biland, 2004).

La psychologie sociale expérimentale étudie traditionnellement l'influence sur le comportement social (Niedenthal *et al.*, 2009). Elle met ainsi en évidence ces mécanismes d'influence qui peuvent impliquer des grands groupes ou le plus petit d'entre eux : deux personnes. Elle distingue ces mécanismes d'influence du processus de manipulation qui consiste à contraindre autrui à faire quelque chose qu'il n'aurait pas fait spontanément (Joule et Beauvois, 2002).

Le non-verbal est par excellence le véhicule de la présentation de soi, c'est-à-dire ce comportement que nous adoptons en conscience, et qui vise à influencer la manière dont nous serons perçus par les autres (Argyle, 1994). Nous choisissons souvent avec soin nos vêtements et tout ce que nous portons, lorsque nous sommes des femmes en particulier (bijoux, parfum, maquillage...) ; nous sommes attentifs à notre accent, au choix des mots que nous utilisons, aux sourires que nous adressons à autrui, à la manière dont nous regardons notre vis-à-vis, etc. Tout cela a pour objectif de nous faire apparaître comme nous le souhaitons et à tout le moins sous notre meilleur jour. Tantôt cette allure sera proche de ce que nous sommes réellement, de notre caractère, de notre personnalité, de notre état du moment, tantôt elle s'en éloignera. Lorsque nous ne sommes pas très en forme, nous userons d'artifices non verbaux pour n'en rien laisser paraître – de sourires, notamment.

Selon les circonstances dans lesquelles nous évoluons, nous adoptons l'attitude qui nous semble appropriée. Par exemple, lors d'un entretien d'embauche, moment particulièrement important de notre vie

professionnelle, nous apportons tout le soin verbal et non verbal nécessaire à le réussir. Une expérience a montré en particulier à quel point nous modifions notre attitude dès que l'on nous donne une indication à propos de la personnalité de notre potentiel employeur (Montmollin, 1985).

Rester nature ou pas

Lorsqu'une femme se retrouve en entretien d'embauche devant un employeur potentiel dont elle connaît l'opinion au sujet des femmes, on observe que son comportement de candidate est différent. Avec un homme, disons, conservateur ou traditionnel, on constate par exemple qu'elle adoptera des attitudes plus « féminines ». Dans un entretien en face-à-face où il n'y a pas d'enjeu de cette nature (on ne la prévient pas de la manière de voir de son employeur potentiel), elle présente des comportements non verbaux conformes à ses habitudes et à sa façon de voir : elle est « nature » en quelque sorte (Baeyer *et al.*, 1981).

Tous, nous tentons de maîtriser au mieux l'image que nous allons produire en tenant compte des contextes et des personnes rencontrées. Toutefois nous ne pouvons pas tout contrôler, et nous ne pouvons rien faire contre ces mécanismes cognitifs automatiques qui s'activent chez nos interlocuteurs lorsqu'ils nous rencontrent pour la première fois. Quand l'autre nous aperçoit, en une fraction de seconde, le temps d'un « bonjour », il va se faire une opinion à notre sujet. Ce processus porte le nom d'« effet de halo » (Asch, 1946).

Pour le chercheur Solomon Asch, cette impression s'impose à nous de la même manière que l'on ne peut « s'empêcher de percevoir un objet ou d'entendre une mélodie ». Peut-être qu'elle ne correspondra pas à tout le mal que je me suis donné pour apparaître tel ou telle ou, *a contrario*, que cette opinion sera beaucoup plus positive que je ne l'espérais, mais cela, nous ne le maîtrisons pas. Il sera souvent très difficile ensuite, et chacun d'entre nous l'a sans doute expérimenté au moins une fois, de revenir sur cette tenace première impression, qu'elle soit positive ou négative. Il faudra, pour modifier l'opinion qu'on s'est faite d'une personne, que les contacts avec elle soient nombreux, étroits et les collaborations fécondes. Ce n'est qu'à ces conditions qu'enfin une première impression négative pourra disparaître, et notre opinion se modifier.

Un jeu de stratégie

Outre son implication dans la présentation de soi, le non-verbal peut également nous permettre d'exercer de l'influence sur autrui et souvent d'y parvenir avec succès. Pour réaliser ce désir d'obtenir de quelqu'un qu'il fasse ce que l'on souhaite, la science vient à notre secours. Elle liste les conditions qui permettent d'augmenter nos chances de parvenir à nos fins. Ainsi, des preuves empiriques solides montrent que si vous touchez l'avant-bras d'une personne, vous aurez beaucoup plus de chances d'obtenir d'elle ce que vous souhaitez, par conséquent de la manipuler. Le mensonge aussi est un outil de

manipulation efficace, tout le monde sait cela, même s'il peut n'être que temporaire. D'autres démonstrations scientifiques attestent que si vous adoptez des postures dites de pouvoir, vous en gagnerez ! Nous sommes également convaincus, sans très bien savoir comment ni pourquoi, qu'une personne est compétente dans son domaine (elle est hyperprofessionnelle !), crédible (on peut la croire sans hésiter !) et sociable (agréable à fréquenter, bonne camarade de travail...). Enfin nous acceptons sans broncher l'axiome « Ce qui est beau est bien ». Mais comment en sommes-nous arrivés là ? Démonstration !

Toucher l'autre

Si vous touchez (*versus* vous ne touchez pas) une personne, vous pouvez lui apparaître beaucoup plus sympathique et obtenir d'elle qu'elle vous rende un service qu'elle ne vous aurait sans doute pas rendu sans ce contact. Vous pouvez aussi réussir à lui vendre quelque chose qu'elle hésitait à vous acheter (Joule et Beauvois, 2002). Un simple effleurement de notre main sur le bras ou l'avant-bras augmente de manière significative nos chances de succès lorsque nous sollicitons autrui (Guéguen et Joule, 2008). Non seulement la personne touchée nous évaluera de manière plus positive que si nous ne l'avions pas fait, mais elle évaluera également l'environnement de manière plus positive ; mieux encore, elle s'évaluera elle-même comme étant de meilleure humeur ! C'est l'effet papillon en quelque sorte : j'effleure à peine le bras ou l'avant-bras de mon vis-à-vis et voilà tout ce que j'obtiens de lui, pour lui et pour le lieu où nous nous trouvons !

En situations...

- Dans une bibliothèque, des étudiants sont touchés par le personnel de l'accueil au moment où ils remettent leur carte ; interrogés peu après, ils estiment le personnel de cette bibliothèque plus amical et serviable que ceux qui n'ont pas été touchés ; leur avis sur la bibliothèque est également plus positif...
- Dans un magasin, des clients se voient remettre une brochure sur les bonnes affaires par le personnel d'accueil, qui leur effleure au passage le bras ; interrogés peu après, ils jugent le magasin et le personnel plus positivement que les autres clients...
- Au restaurant, un serveur qui touche le bras d'un client au moment où il lui remet l'addition sera doté de qualités plus professionnelles...
- En avion, les passagers touchés par le personnel quelques minutes après le départ confessent, plusieurs heures après, une meilleure impression sur les qualités professionnelles de l'équipe de vol.
- En négociation, un médiateur effleure, ou pas, deux personnes qui sont en conflit ouvert : non seulement les personnes ont un meilleur avis sur le médiateur quand il les a touchées, mais elles suivent plus volontiers son avis (Guéguen et Joule, 2008).

Or avoir une impression positive lorsque l'on est « touché » conduit à accepter plus facilement une requête de la part du « toucheur ». Dans une bibliothèque, un premier expérimentateur demande à un participant, en lui touchant le bras, son chemin ; un second expérimentateur demande quelques instants plus tard à la même personne de donner un peu de son temps pour un téléthon. Résultat ? Les « non-touchés » sont 5 % à accepter, contre 40 % des « touchés » qui acceptent de consacrer un peu de temps au téléthon. Même résultat sur la relation pédagogique : un enseignant qui effleure le bras d'un étudiant durant une seconde favorisera son attitude volontaire en cours. À la fin du cours, quand il prononce la célèbre phrase qui nous poursuit tous depuis nos petites classes : « Quelqu'un veut venir corriger l'exercice au tableau ? » c'est toujours l'un des étudiants touchés qui s'y prête (Guéguen, 2002).

Les pouvoirs de l'humeur

Quand on est touché, on est de meilleure humeur, mais on l'est aussi lorsqu'une jolie femme nous adresse un large sourire. Marilyn Monroe l'avait bien compris : elle qui fut la femme la plus photographiée au monde ne présente pratiquement jamais autre chose d'elle que cette image solaire d'un visage éclatant au large sourire éblouissant.

D'autres événements nous mettent de bonne humeur : lorsque l'on trouve de l'argent par terre dans la rue, lorsque passe une musique agréable à nos oreilles ou que l'on nous raconte une blague amusante (Guéguen et Joule, 2008). Et quand on est de bonne humeur, on accepte plus volontiers de répondre oui à une sollicitation, même si celui qui sollicite n'est pas celui qui touche !

Le toucher fait aussi partie des marques non verbales de soutien que l'on peut exprimer à autrui. Il va avec le sourire, le hochement de tête en guise d'assentiment, le ton de voix particulièrement doux et apaisant (Argyle, 1994). Preuve d'attachement, on devine qu'il peut vite servir à des fins d'emprise et de dominance. Dans les faits, cette domination sera le plus souvent initiée par des hommes que des femmes, par des vieux que des jeunes, par des riches que des pauvres (Cosnier, 1996). Les études ont bien montré que le toucher d'une personne de haut statut augmente le niveau de soumission à son égard...

Chez l'éléphant aussi...

Les êtres humains ne sont pas les seuls à avoir besoin du toucher comme réconfort et signe d'attention ; pour les animaux aussi, cet élément est essentiel. Les éléphanteaux se laissent mourir de tristesse lorsqu'ils sont orphelins et qu'aucune trompe – présence rassurante tout au long de la journée – ne vient plus leur caresser le dos. Leurs mères mais également leurs tantes, frères et sœurs plus âgés les gratifient de ces signes de prévenance et c'est ainsi qu'ils marchent et grandissent, protégés par les pattes des membres de leur groupe et effleurés en permanence par les trompes des individus de leur famille.

Mentir

Le mensonge est la transgression d'une règle morale implicite : nous savons que ce n'est pas bien de mentir, c'est même un des principes éducatifs majeurs que nous appliquons avec nos enfants. Pourtant, c'est une activité quotidienne pour chacun d'entre nous, et nous avouons en émettre en moyenne au moins deux par jour (Biland, 2004). Cette confession portant sur du déclaratif, on peut fort bien imaginer une certaine autocensure de notre part lorsque nous évaluons la fréquence de cette activité à laquelle nous nous livrons...

Il y a mensonge et mensonge

On avoue proférer chaque jour en moyenne deux mensonges ? Oui, mais tous ne se valent pas, rassurez-vous. Il y a les petits et les gros mensonges. Il y a surtout des mensonges aux conséquences lourdes telles qu'occuper un poste sans en avoir les compétences et provoquer ainsi de graves dysfonctionnements dans un service, des mensonges qui peuvent provoquer une rupture, qui peuvent avoir pour conséquence la condamnation de quelqu'un, etc. Et il y a des mensonges plus légers, les Américains les nomment *white lies* (« mensonges blancs »). C'est le « Ohhhh, qu'elle est jolie ta robe ! » que l'on ne pense pas une seconde, mais que l'on affirme avec conviction en croisant une amie parce qu'on la sait sérieusement déprimée en ce moment. Ce dernier est un mensonge altruiste, les autres cités plus haut sont des mensonges égoïstes, ils ont pour objectif de nous servir nous-mêmes, de nous rapporter quelque chose ou de nous éviter de gros ennuis, relationnels ou judiciaires (Biland, 2004).

Le mensonge est un outil que nous utilisons lorsque nous souhaitons faire admettre à quelqu'un quelque chose que nous savons être faux – lorsque, par conséquent, on cherche à l'influencer... Par exemple, si nous voulons manipuler l'image que notre vis-à-vis a de nous, nous tenterons d'exagérer nos qualités. Nous prétendrons avoir obtenu notre baccalauréat avec mention bien alors que nous avons été repêchés à l'oral etc.

Efficacité, confort, crédulité...

Nous sommes tous persuadés d'être de piètres menteurs et de bons détecteurs de mensonges. En réalité, c'est tout l'inverse. Nous sommes tous de bons menteurs, sauf les personnes particulièrement introverties, et nous sommes de piètres détecteurs de mensonges. J'en veux pour preuve que seuls 18 % de nos mensonges sont découverts (DePaulo *et al.*, 1996). Le fait d'être des menteurs efficaces n'est pas la seule explication de ce chiffre. Une autre raison nous empêche de confondre les menteurs : il s'agit de notre volonté de ne pas prendre l'initiative d'un conflit, d'une querelle. La vexation inévitable qui suit le fait d'être démasqué aurait pour effet de distendre les liens qui nous unissent à la personne qui a pris la décision de nous confondre. La troisième raison qui explique que la plupart de nos mensonges passent réside dans le fait que nous ne sommes pas méfiants. Aucun d'entre nous, et c'est tant mieux, ne se demande à chacune de ses interactions si son vis-à-vis ment ou dit la vérité.

Nos mensonges sont donc rarement découverts, parce que chacun de nous est plutôt bon menteur. Mais si nous sommes performants dans ce domaine, c'est parce que nous savons cacher les émotions que nous ressentons et, dans le même temps, en fabriquer de fausses que nous ne ressentons pas. Lorsqu'il est

impératif que notre tricherie ne soit pas découverte, nous allons donc tout faire pour qu'il en soit ainsi et tenter de contrebalancer la forte pression qui s'exerce sur nous en donnant une image de nous calme, posée et détendue. Un des bons moyens d'apparaître ainsi, c'est d'être économe, avare de gestes et de mimiques. En quelque sorte, moins nous en ferons, moins nous prêterons le flanc à ce que d'aucuns nomment des *non-verbal leakages*, des « fuites comportementales » (Ekman, 1984). Exécuter peu de gestes et de mimiques est aussi une conséquence de l'effort cognitif intense que nous avons à produire. L'émetteur du mensonge doit rester concentré sur la contrevérité qu'il profère, ne pas se trahir non verbalement, surveiller les réactions de son interlocuteur, se souvenir de ce qu'il a dit précédemment, etc. Cette surcharge cognitive nécessite une superconcentration en quelque sorte, il nous faut atteindre un niveau de vigilance maximal. Or cette concentration intense se manifeste par des gestes limités et un grand contrôle exercé sur ceux qui sont émis.

Contrairement aux stéréotypes répandus à propos de ses comportements typiques, un menteur ne présente donc pas de regards fuyants, d'hésitations dans le discours et de gestes attestant d'une grande nervosité (autocontacts et manipulateurs nombreux, agitation des mains, syndrome des jambes sans repos...). Au contraire, concentré parce qu'il cherche à réussir sa performance il fixe son interlocuteur, il accompagne ses regards de nombreux sourires et montre un grand calme apparent. À titre d'exemple, et afin de profiter de ces cas d'école, je vous suggère de regarder les célèbres mensonges proférés publiquement, par exemple celui de Jérôme Cahuzac à l'Assemblée nationale le 5 décembre 2012 ou lors de l'émission de Jean-Jacques Bourdin sur RMC le 8 février 2013. Peut-être penserez-vous en lisant ces lignes : « Oui, mais ce sont des hommes politiques, et les politiques sont tous de grands menteurs... » Non, ce sont surtout de très bons communicants, et c'est une des caractéristiques incontournables pour faire un bon menteur (Biland, 2004). Mais les hommes politiques ne sont pas les seuls à être de bons communicants ; le sont également les chefs d'entreprise, les responsables de service et d'équipes, les vendeurs, les responsables associatifs, les acteurs, les délégués syndicaux, les avocats, etc.

Adopter des postures de pouvoir

La psychologie sociale expérimentale sait depuis fort longtemps que le simple fait de sourire fait s'accroître le sentiment de bien-être. Autrement dit, quand je suis heureux, je souris, et si je souris je me sens heureux, plus heureux que si je ne souris pas... Cet effet, aussi puissant qu'étonnant, atteste que la méthode Coué a du bon ! Amy Cuddy, professeure à la Harvard Business School et psychologue sociale, a tenu le même raisonnement à propos du pouvoir et des postures qui lui sont associées. Nous savons que nos comportements non verbaux influencent fortement ce que les autres pensent de nous et la manière dont ils nous perçoivent. Cette chercheuse s'est demandé si ces mêmes comportements non verbaux pouvaient influencer ce que nous pensons de nous-même et la manière dont nous nous percevons. En d'autres

termes, si vous prétendez être puissant, si vous adoptez les postures, les gestes de la puissance, est-ce que vous allez vous sentir vraiment puissant ?

Être puissant = se sentir puissant ?

Lors de l’expérience, Amy Cudy et ses collaborateurs demandent à un groupe de participants – des étudiants de la Business School – d’adopter durant deux minutes des postures caractéristiques de la puissance, et à un autre groupe d’adopter des postures caractéristiques de l’impuissance. Une première posture consiste ainsi à se tenir debout, les poings sur les hanches à la manière de *Wonder Woman* ; une autre à être assis, les deux pieds sur un bureau, le buste rejeté en arrière, avec une main croisée sous la tête et l’autre posée sur un fauteuil vide placé à côté ; une troisième à rester debout, les mains fermement en appui sur le bureau et le buste penché en avant. Les poses d’impuissance montrent, elles, des personnes, debout ou assises, qui croisent les jambes au niveau des pieds, croisent les bras à hauteur du buste, gardent la tête baissée et le dos légèrement voûté, passent leur main sur la nuque. À l’issue de l’expérience, on demande à chaque participant s’il accepte d’effectuer un pari et on lui prélève un peu de salive – on en a aussi prélevé avant l’expérience. Pourquoi ? Parce que le prélèvement de salive permet de constater quel niveau de testostérone est sécrété avant d’adopter des postures de pouvoir et après l’avoir fait – les gens de pouvoir sécrètent en principe plus de testostérone que les autres, qu’il s’agisse d’hommes ou de femmes d’ailleurs, tandis que leur production de cortisol – l’hormone du stress – est faible. Et parce qu’on sait que les personnes sûres d’elles ou rendues sûres d’elles acceptent plus volontiers d’émettre un pari : on pourra donc ainsi constater si le fait d’adopter des postures de pouvoir a également une influence sur leur audace de ce point de vue.

Les résultats de cette recherche sont assez spectaculaires. Bien qu’ils aient été nuancés lors de répliques, il semble que la conclusion d’Amy Cudy – « Faites semblant d’être puissant jusqu’à ce que vous le deveniez ! » – puisse, au moins, aider les personnes qui n’ont qu’une faible confiance en elles à s’affirmer un peu plus et à augmenter leur capacité à parler devant un public ou face à un jury d’examen...

	Pose de puissance	Pose d’impuissance
Pari accepté	86 %	60 %
Sécrétion de testostérone	Augmente de 20 %	Diminue de 10 %
Sécrétion de cortisol	Diminue de 25 %	Augmente de 15 %

Ce qui est remarquable ici, c’est l’influence que peut avoir le non-verbal sur notre esprit, même si ce n’est que transitoire. L’équipe réunie autour d’Amy Cudy a tenu à vérifier l’effet de ces résultats lors d’une situation qui exige de montrer une belle confiance en soi : le rendez-vous d’embauche. Ils ont

demandé aux participants d'adopter soit une posture de puissance, soit une posture d'impuissance juste avant de passer l'entretien. Les personnes qui font passer les entretiens ont été spécialement formées à ne montrer aucune réaction non verbale : elles n'ont pas d'expressions du tout et sont totalement neutres, elles n'émettent pas de sourires, pas de hochements de tête en guise d'approbation, elles ne réagissent pas à ce que dit le candidat. Cette absence de feed-back, de retour sur ce que dit le locuteur, est extrêmement pesante et inconfortable – c'est peut-être même plus stressant que d'être interrompu tout le temps ou d'être pressé de répondre à un tas de questions dans le but d'être déstabilisé.

Dans un troisième temps, les enregistrements sont visionnés par des « juges¹ », qui ignorent aussi bien les hypothèses de l'étude que les conditions imposées aux participants. La question qui leur est posée est simple : « Pouvez-vous nous dire si vous embaucheriez cette personne ? » Les résultats sont édifiants : la totalité des participants qui ont adopté une pose de puissance ont été évalués positivement. On a alors demandé aux juges sur quels critères ils avaient retenu les candidats. Ces recruteurs d'un jour ont mis en avant, entre autres adjectifs, « enthousiaste », « captivant », « à l'aise », « forte présence », « sûr de lui ou sûre d'elle »...

Dans l'arène politique

La scène politique permet aussi d'assister à des affrontements non verbaux qui en disent long sur les rapports qu'entretiennent les « grands » de ce monde. La rencontre entre le président Macron et Donald Trump lors du sommet du G7 en mai 2017 a montré de la scène politique internationale une face insolite. Donald Trump a l'habitude de pratiquer la poignée de main dite virile et à laquelle il donne une signification précise. Comme nous avons pu le voir en boucle sur les chaînes de télévision, il attrape la main de ses interlocuteurs qu'il tire par surprise vivement vers lui, faisant ainsi entrer son interlocuteur dans « son » espace personnel, puis il serre longuement et vigoureusement la main de l'autre au point de le faire grimacer de douleur. Cette posture de pouvoir signifie qu'il a, fermement, l'intention de maîtriser l'échange qui s'ensuivra, que c'est lui le mâle dominant en quelque sorte... Le président français, prévenu de cette pratique pour le moins singulière mais qui ne semble pas inhabituelle chez les hommes politiques, s'était préparé (et entraîné ?) à la poignée de main musclée de Trump et c'est lui qui a pris le dessus. Il a, dans un premier temps, résisté au geste surprise du président américain qui consiste à tirer le bras de son vis-à-vis. Ensuite, c'est lui qui a serré la main de Trump si fort que nous regardions, à la fois éberlués et enthousiastes, la main du président américain blanchir, puis devenir marbrée...

Soumettre les foules

Les hommes de pouvoir soignent leur présentation et leur gestuelle afin d'obtenir des foules ce qu'ils en attendent, ou à tout le moins de susciter l'enthousiasme et l'émotion de leur public. Hitler prenait ainsi des leçons de posture avec un chanteur d'opéra qui lui apprenait les gestes qui déclenchent l'émotion ; c'est ainsi que Charlie Chaplin le montre avec humour et subtilité dans *Le*

Dictateur (Cyrułnik, 2016). Afin de vous rendre compte de tout ce travail non verbal qu’entreprenait Hitler avant de discourir devant la foule, je vous invite à regarder sur la Toile les photos que Heinrich Hoffman a prises du Führer. Hoffman était le photographe officiel du dictateur, qui avait demandé la destruction de tous ces clichés, mais on peut les consulter avec intérêt grâce à la désobéissance de Hoffman.

L’histoire, le cinéma et la photographie montrent à quel point Hitler attachait de l’importance à sa gestuelle et à ses mimiques ; il a bâti cette image de leader devant son miroir. Si pour beaucoup d’observateurs y compris le simple citoyen la gestuelle de Hitler est outrancière, excessive au point d’en être comique, voire ridicule, il faut regretter qu’elle ait fonctionné, et bigrement bien. Il a su créer un enthousiasme délirant et entraîner dans son sillage meurtrier des millions de personnes. Les instantanés pris par Heinrich Hoffman portent chacun un titre correspondant à la posture adoptée par Hitler : « combatif », « impératif », « visionnaire », etc. En regardant les films qui montrent ses discours devant une foule toujours très nombreuse, on constate qu’il adopte effectivement ces postures qu’il s’est entraîné à mimer devant son miroir et que Heinrich Hoffman a immortalisées.

Un comportement humain, et très précoce

Il ne faut pas faire perdre de vue que tout le monde manipule tout le monde et que nous agissons ainsi dès notre plus tendre enfance. Lorsque nos chères têtes blondes, conscientes des moyens de séduction qui sont les leurs, tentent toutes les stratégies possibles pour échapper à une corvée ou pour ne pas aller au lit, ils nous manipulent (Biland, 2004). C’est souvent en nous faisant rire qu’elles réussissent au mieux dans leur entreprise, la théâtralisation est fréquemment utilisée comme un outil très efficace... D’autre part, nos petits savent, eux aussi et avec beaucoup d’efficacité, adopter des postures de puissance et, du coup, en avoir. Lorsque les garçons (allez savoir pourquoi ce sont souvent eux...) se déguisent en un héros de leur choix et qu’ils exhibent la panoplie qui va avec, redressement exagéré du buste, voix tonitruante, mouvements des bras très dynamiques en tous sens et en l’air, courses éperdues et attaques de tout ce qui passe à portée de leurs bras et de leurs armes imaginaires, ils fanatisent les cours de récréation et autres jardins d’enfants et sont la plupart du temps suivis dans leur course folle par une nuée de petits qui se rallient spontanément et en criant à cette force de la nature naissante.

Pour un bon travail collaboratif

Si pour être leader, avoir un sentiment de puissance, être suivi par un groupe de personnes avec qui l’on travaille, il faut adopter un certain nombre des comportements que nous venons de décrire (toucher l’avant-bras de quelqu’un ; mentir – rarement – pour convaincre ; adopter des postures de pouvoir), il faut aussi savoir raison garder. Si elle est trop brutale, la confiance affichée par une personne qui est une autorité supérieure (monopoliser la parole, voix tonitruante, postures d’extrême confiance...) ne l’empêchera pas, bien entendu, d’être suivie par ses collaborateurs, mais elle gênera fortement le travail collaboratif qui est une nécessité dans les équipes et les entreprises, qui s’attellent toutes à la réalisation de tâches communes. En revanche, si le supérieur hiérarchique mêle des postures d’autorité à un comportement non verbal dit d’ouverture, à travers ses gestes et ses mimiques, l’effet d’écrasement d’autrui ne sera plus ressenti par les collaborateurs (Locke et Anderson, 2015). Ces gestes d’ouverture consistent en des sourires nombreux, des rapprochements physiques avec la personne avec qui l’on parle, etc.

Toutes choses étant égales par ailleurs, si tout le monde manipule tout le monde, plus personne n'est manipulé ! Et si, plutôt que de parler de « manipulation », un terme qui possède une connotation unilatérale et mortifère² – oserais-je dire que l'idée d'être manipulé tourne à l'obsession ? –, et si nous parlions d'influences et en particulier d'influences sociales ? Le psychologue social et historien des sciences Serge Moscovici³ qualifiait, il y a presque vingt-cinq ans de cela, ces influences de « moléculaires » et nous suggérait déjà d'éviter l'erreur de « nous percevoir toujours comme la cible, la proie des tentatives d'influence d'autrui » (Moscovici, 1994).

Apparaître compétent et crédible Comment ?

En psychologie sociale, on appelle « compétences sociales » les comportements qui font de nous, selon les circonstances, des individus capables de produire l'effet désiré sur un ou plusieurs interlocuteurs (Argyle, 1994). Cet effet recherché peut être personnel – vouloir être leader dans un groupe ou, *a minima*, être populaire – ou professionnel – chercher à accroître les capacités d'apprentissage d'élèves qui vous sont confiés ou le nombre de voitures vendues chaque mois.

Comment arrivons-nous à penser que quelqu'un est un bon chef ou un bon professionnel ? Sur le plan verbal, on peut citer les caractéristiques suivantes :

- être assertif, c'est-à-dire capable d'affirmer avec conviction quelque chose dont il est convaincu (ou pas !) ;
- être capable de gratifier et de soutenir autrui chaque fois que c'est nécessaire : un leader qui fait preuve d'attentions à l'égard des autres (il complimente, il gratifie, il encourage) sera perçu comme plus compétent ;
- posséder une communication verbale spécifique qui ne comporte pas de style indirect (« je pense que... »), pas d'esquives (parler de quelque chose qui n'a rien à voir avec le sujet), pas de questions rhétoriques (de type « n'est-ce pas ? ») ;
- être capable d'empathie (il se met à la place de l'autre, il comprend ce qu'il ressent) et de coopération avec autrui ;
- être capable de résoudre des problèmes complexes avec une relative facilité.

Outre ces aspects verbaux et cognitifs, les compétences sociales ont naturellement leur part non verbale. Quels sont les gestes, les postures, les mimiques et le ton de voix des personnes jugées compétentes et crédibles ? Quelqu'un sera perçu comme plus compétent qu'un autre s'il se tient bien droit, s'il établit des contacts visuels directs (regarder souvent et droit dans les yeux son vis-à-vis), si sa voix est forte et porte, s'il émet de nombreux sourires, s'il s'autorise facilement à pénétrer l'espace personnel des autres et s'il produit des gestes essentiellement dirigés vers autrui et non vers lui-même.

Dans un environnement de travail, un supérieur hiérarchique qui possède ce style non verbal donne envie à 69 % du personnel de le suivre, y compris lorsque les choix qu'il fait sont de toute évidence

mauvais ou contraires au bon sens. À l'inverse, si ce supérieur hiérarchique montre un comportement non verbal hésitant (fuite du regard, hésitations de discours) et des postures qui attestent d'un manque de confiance dans ce qu'il dit (tête souvent baissée, autocontacts nombreux), seulement 42 % du personnel acceptera ses choix (Locke et Anderson, 2015).

Ne pas oublier d'être sociable

Couplée à l'attribution de compétence, la sociabilité a aussi fait l'objet de l'attention de chercheurs. Une grande compétence et un grand sang-froid sont associés à des expressions faciales et un ton de voix agréables. Une grande sociabilité est associée à des mouvements et à une utilisation de l'espace personnel de caractère direct, à une allure « relax » et, ici aussi, à un ton de voix agréable (Burgoon, Birk et Pfau, 1990).

Dans tous les cas, être expressif

Compétent, crédible, sociable... : je ne peux terminer ce tour d'horizon de la traduction non verbale des qualités requises pour faire de chacun d'entre nous un individu socialement performant sans vous parler de cette ultime qualité nécessaire qu'est l'attirance. Sachez que vous le paraîtrez d'autant plus que vous êtes très expressif.

Une étude a comparé l'effet produit par deux types de groupes. Un premier groupe est constitué d'individus particulièrement expressifs ; le second d'individus plus réservés. Dans un cas, les chercheurs demandent aux deux groupes d'être très expressifs lorsqu'ils parlent ; dans l'autre cas, ils leur demandent d'inhiber au maximum leurs mouvements expressifs (mimiques faciales, gestes, sourires, etc.) pendant leur discours. Puis des observateurs visionnent les enregistrements pour établir le degré d'attirance que leur inspirent les personnes vues à l'écran. Les individus qui sont peu expressifs naturellement voient leur capacité d'attraction varier selon la façon dont ils se comportent : ils paraissent attirants lorsqu'ils tentent d'être expressifs et peu attirants lorsqu'ils sont en mode « inhibition ». Les personnes très expressives naturellement maintiennent, en revanche, un taux d'attirance plus constant. Ces effets sont particulièrement importants lorsque le récepteur observe exclusivement le canal non verbal (DePaulo *et al.*, 1992).

Si vous êtes une personne relativement inhibée non verbalement et que vous souhaitez vous rendre attirante aux yeux d'autrui, vous avez donc tout intérêt à faire l'effort d'émettre un nombre important de gestes, de sourires et de regards dirigés vers ceux qui vous écoutent. Ces actes non verbaux augmenteront sensiblement votre degré d'attractivité. Mais peut-être le faites-vous déjà, non ? Et si vous êtes très expressif de nature, ne changez rien... : vous paraissez attirant, même lorsque vous inhibez vos gestes !

D'une façon générale, si vous voulez être jugé compétent dans votre domaine, que l'on vous croie, que l'on vous suive, être apprécié et paraître très attractif, alors soyez très expressif : souriez beaucoup,

travaillez votre voix pour la rendre la plus agréable possible, regardez beaucoup et souvent vos interlocuteurs et n'hésitez pas à pénétrer leur espace personnel lorsque vous leur parlez. À ces éléments non verbaux, les extravertis ajoutent quelques techniques verbales fort efficaces : ils acquiescent souvent, complimentent beaucoup, questionnent, trouvent des points communs entre eux et leur interlocuteur, appellent les individus par leur prénom, parlent de choses agréables et anodines et manient souvent l'humour (Ellis et Beattie, 1986)...

Moi-même je me manipule sans le savoir

La beauté représente un avantage dans les relations sociales, tout le monde s'en doute. Cependant, nous sous-estimons cet avantage. L'apparence physique produit un effet déclic. La réaction provoquée par la vue d'une personne belle est automatique, inconsciente, elle entre dans la catégorie de ce que l'on appelle l'« effet de halo » déjà évoqué, une des caractéristiques d'une personne croisée qui domine la façon dont on la perçoit – autrement dit, la première impression restera gravée et pour longtemps. L'apparence physique a le plus souvent cette propriété. C'est ainsi que nous attribuons automatiquement aux individus au physique harmonieux des qualités comme le talent, la bonté, l'honnêteté, l'intelligence (Cialdini, 1984). Ce jugement s'effectue en dehors de toute conscience, l'équation inconsciente qui se forme dans notre esprit est la suivante : « Ce qui est beau est bien » (Baudouin et Tiberghien, 2004). Les conséquences de ce phénomène sont tout à fait étonnantes.

Comment lutter ?

En appliquant le conseil de Robert Cialdini, chercheur spécialiste de ces questions ! Lorsque vous achetez un bien de consommation important par son coût ou son utilité, une voiture par exemple, dissociez dans votre esprit la Twingo que vous souhaitez acquérir du beau vendeur qui vous en vante les mérites. C'est la voiture et pas le monsieur que vous allez ramener chez vous !

Au Canada il a été établi que les candidats à une élection, lorsqu'ils sont séduisants, ont deux fois et demie plus de voix que ceux qui ne le sont pas. La justice semble également sensible à l'harmonie d'un corps ou à l'ossature d'un visage : des études montrent que les femmes belles sont souvent acquittées. De la même façon, les travailleurs sociaux, pourtant accoutumés à faire face à toutes sortes de situations sordides, trouvent difficile de concevoir qu'une jolie fille puisse être coupable de crime. Et ne pensez pas que ces effets ne sont valables que pour les femmes. Les hommes aussi se voient condamnés à des peines plus légères lorsqu'ils sont dotés d'un physique agréable.

Dans la vie de tous les jours les personnes séduisantes reçoivent plus facilement de l'aide de la part du sexe opposé, mais aussi de leur propre sexe – sauf si elles sont perçues comme des rivales. Ces avantages de la beauté se manifestent très tôt, les enfants beaux sont jugés plus intelligents qu'ils ne le sont en réalité par les professeurs et ces derniers se montrent plus indulgents avec eux. En situation de conflit, les enseignants décriront ainsi l'enfant « beau » comme moins agressif et moins belliqueux qu'il ne l'est. Au total, les personnes ayant un bon physique sont plus appréciées, plus souvent aidées, plus écoutées, moins sévèrement punies et on leur prête diverses qualités morales et intellectuelles qu'elles ne possèdent pas forcément...

S'il était encore nécessaire de vous convaincre...

Des chercheurs ont demandé à des participants garçons d'interagir avec une jeune femme au téléphone durant dix minutes. On fournit à chaque participant la photo de la jeune femme avec qui il est censé s'entretenir – la photographie ne correspond pas à la personne réelle. Dans un cas, la jeune femme possède un physique particulièrement attrayant ; dans l'autre, elle n'est pas attirante. À la fin de la conversation les chercheurs demandent à chaque participant garçon de rendre compte de l'entretien qu'il vient d'avoir avec la jeune femme à l'aide d'une liste d'adjectifs portant sur l'intelligence, le physique, l'adaptation sociale, etc. Les résultats montrent que ceux qui croyaient interagir avec une jolie jeune femme anticipent qu'elle est sociable, qu'elle a de l'humour et qu'elle est équilibrée. Lorsqu'ils ont pensé parler à une jeune femme pas jolie du tout, ils l'ont perçue comme asociale, sérieuse et maladroite (Guéguen, 2014). Rien d'étonnant à ce que les professionnels de la persuasion exploitent un facteur comme la beauté. Rien d'étonnant non plus à ce qu'un escroc soit souvent un bel homme ou une belle femme...

Moins de chances d'être condamnés auprès d'un tribunal ; plus de chances d'être engagés par un employeur ; plus de chances d'atteindre un bon salaire ; plus de chances d'être perçus comme aimables, intéressants et compétents... : voilà donc pour les avantages de la beauté. Soit, me direz-vous, mais la plupart des gens ne sont ni beaux ni laids. Que se passe-t-il alors si l'apparence physique n'entre pas en ligne de compte ? Eh bien nous allons préférer ceux qui nous ressemblent ! Cette ressemblance peut concerner les opinions, la personnalité, le milieu ou le mode de vie. Les professionnels de la persuasion chercheront alors à paraître semblables à nous, ils tenteront de repérer au plus vite qui nous sommes et prétendront avoir des points communs avec nous. Je vais arrêter là la longue liste des processus qui permettent à autrui d'exercer de l'influence sur nous en vous parlant de l'art des compliments. Une expérience montre que même si vous dites aux participants d'une étude que la personne qui les flatte a été payée pour le faire, ils vont tout de même la préférer à celle qui ne les complimentera pas.

Elle n'est pas belle, la vie ?

-
1. La méthode des juges en psychologie expérimentale est un système d'observation consistant à noter un comportement à partir d'échelles communes aux observateurs (Barrier, 1996). Autrement exprimé, chaque juge possède une définition du comportement à observer, par exemple une définition précise de ce que veut dire « à l'aise », et c'est à partir de cette base commune que seront estimés les comportements des personnes évaluées sujets de l'expérience.
 2. Le soupçon de manipulation par autrui est une constante du discours de personnes qui nous expliquent sans relâche et sans rire que ce sont elles qu'il faut suivre et pas les autres...
 3. Fondateur du laboratoire de psychologie sociale de la Maison des sciences de l'homme, Serge Moscovici a longtemps été directeur du laboratoire de psychologie sociale de l'EHESS à Paris. Son objet d'étude de prédilection était les représentations sociales.

CHAPITRE 7

Peut-on « contrôler » sa communication non verbale ?

Un traître : le système nerveux autonome

L'être humain possède, niché dans le cerveau, une sorte de tour de contrôle, un système qui est un véritable traître non verbal. Il s'agit du système nerveux autonome (SNA). C'est notre cerveau émotionnel et, comme son nom l'indique, cette merveilleuse machine fonctionne de manière totalement autonome, en dehors de notre volonté : elle se déclenche toute seule. Ce système nerveux autonome, appelé aussi neurovégétatif, comprend 3 sous-systèmes :

■ *Le système sympathique*, qui a en charge un certain nombre d'organes tels le cœur, les poumons, les vaisseaux sanguins, les glandes sudoripares et salivaires, la pupille, etc. Ce système sympathique agit selon la formule consacrée comme une véritable pédale d'accélérateur : lorsqu'il se met en route, les organes dont il a la charge s'emballent. Par exemple, lorsque nous éprouvons une forte attirance pour quelqu'un, il va s'activer quand la personne désirée apparaît, ce qui fait dire à certains que c'est notre cerveau qui voit (Zayan, 2005) et non nos yeux ! Ce n'est pas totalement faux puisque nos yeux captent une image et envoient un signal à notre cerveau, lequel traitera l'information en termes de bon stimulus, mauvais stimulus ou stimulus neutre.

■ *Le système parasympathique* agit à l'inverse comme une pédale de frein. Il permet à l'organisme un retour à la normale, à l'équilibre, à l'homéostasie. Lorsque l'alerte est passée et qu'il n'y a plus de raison d'avoir peur ou d'être triste ou qu'il est de bon ton de se calmer, ce système antagoniste prend la relève et calme nos ardeurs. Ces emballements sont aussi présents lors d'émotions positives.

En exclusivité pour téléchargement gratuit sur french-bookys.com

■ Le troisième système est dit *entérique* : il régule nos organes digestifs et vous savez comme moi combien nos émotions ont un effet sur notre ventre ! Nous ne mangeons plus lorsque nous sommes très amoureux ou fortement contrariés et les petites déprimées passagères nous font plonger de manière répétitive, de jour comme de nuit, la tête dans le réfrigérateur. Ce lien direct ventre-émotion

fait que notre système digestif est souvent qualifié de second cerveau. D'ailleurs, les expressions familières que nous utilisons en attestent : « ne pas digérer une nouvelle », « se faire de la bile », « y aller avec la boule au ventre »...

Ainsi, lorsque nous sommes soumis à la pression d'une émotion positive ou négative et que le système nerveux autonome se met en marche, cela va avoir des effets sur certains éléments non verbaux, et des effets visibles. Un observateur un tant soit peu avisé remarquera les modifications provoquées par l'emballlement émotionnel, mais surtout les personnes de notre entourage proche qui nous connaissent bien dans notre état normal. Prenons l'exemple d'une émotion très positive, lorsque nous sommes tombés sous le charme d'une personne et que celle-ci entre dans la pièce où nous nous trouvons. Un des effets importants, et tout à fait incontrôlables pour l'émetteur du comportement, sera la dilatation de ses pupilles. Celles-ci vont augmenter en volume de manière significative sans qu'il le sache et sans qu'il puisse y faire quoi que ce soit.

Lorsque le système sympathique se met en route, notre respiration s'accélère parce que nos bronchioles se dilatent et que nous avons besoin d'y faire entrer plus d'air, notre fréquence cardiaque est modifiée, notre cœur bat la chamade, nos glandes salivaires fonctionnent moins, nous avons la bouche sèche, nos glandes sudoripares fonctionnent plus, nous transpirons en excès, nos vaisseaux sanguins transportent plus vite le sang, notre pression artérielle augmente, et nos pupilles se dilatent ou se contractent selon que le stimulus est attirant ou qu'il provoque notre colère ou notre répulsion. Les polygraphes (ou détecteurs de mensonge) ne mesurent rien d'autre que ces réponses physiologiques à une émotion, quelle que soit l'émotion. Lorsque la machine à détecter ces changements, souvent ténus, est nos yeux, il nous faudra un peu d'entraînement pour repérer avec efficacité ces emballlements.

La modification de la taille des pupilles peut être visible à condition d'être importante. Sachez que notre pupille semble se dilater sous le coup d'un effort cognitif intense (Barrier, 2008), et qu'elle se dilate aussi sous l'effet du vif intérêt que nous portons à une situation ou à une personne. C'est ce que fait le loup de Tex Avery de façon très caricaturale lorsqu'il voit le charmant Petit Chaperon rouge des villes. Dans la vie de tous les jours, les pupilles des personnes que nous rencontrons ne ressemblent pas à celles du loup de Tex Avery et il faut être attentif pour détecter leurs changements.

On projette à une assistance deux photos strictement identiques d'une jolie jeune femme, que l'on nomme A et B. Les deux photos sont strictement les mêmes à un détail près, la jeune femme B a les pupilles artificiellement dilatées. On sollicite l'assistance de garçons pour choisir entre la photo A et la photo B. Une forêt de mains se lève pour la jeune femme B, en même temps que de grands éclats de rire, car tout le monde est convaincu que les deux photos projetées sont identiques et pourtant... Si nous ne pouvons constater ces changements qu'avec beaucoup d'entraînement et lorsque nous sommes tout près physiquement de la personne à observer, il n'en demeure pas moins que ce phénomène, s'il ne se remarque pas, est perçu. Dans des situations au cours desquelles des hommes ou des femmes sont visiblement séduits par une personne avec qui ils interagissent, les commentaires qui suivent, émis par les témoins de la scène, sont souvent du genre : « Tu as vu comme il la bade/comme elle le bade¹ ! »

L'activité intense du système sympathique sur la respiration est, elle aussi, visible : nous pouvons constater une poitrine qui se soulève sous l'effet d'inspirations devenues plus fortes. La transpiration excessive peut également être repérée, ainsi que la sécheresse de la bouche qui nous fait le plus souvent humecter nos lèvres, en y passant notre langue, ou qui nous oblige à boire souvent. Cependant, et sauf lorsque les émotions ressenties sont très fortes, nous savons reprendre le contrôle et modérer les effets de ces sensations soudaines sur notre organisme qui s'emballe. La transpiration excessive, la sécheresse de la bouche, l'emballement du rythme cardiaque : tout cela, dans une condition modérée, ne demandera pas plus de quelques secondes, tout au plus une minute ou deux pour s'apaiser. La nature humaine est effectivement bien faite puisqu'elle a inventé une pédale de frein, le système parasympathique, qui aide au retour à la normale : il nous permet de retrouver notre calme.

De beaux restes d'animalité

Nous avons eu l'occasion de constater que nous faisons souvent l'expérience des restes de l'animal qui sommeille en nous. Nous avons déjà évoqué la peur ou le froid. Les restes de notre animalité apparaissent aussi lorsque nous sommes très contrarié ou, au contraire, que nous exultons. La rage, qu'elle soit le résultat d'une extrême colère ou qu'elle soit celle de vaincre chez les sportifs, a comme effet que notre bouche s'ouvre toute grande et nous montrons nos dents comme l'affichent les animaux, les canidés en particulier, pour signaler qu'ils sont prêts à mordre.

Si l'emballement du système sympathique est souvent visible, nous ne pouvons cependant pas l'associer à telle ou telle émotion avec certitude. Souvenez-vous de l'effroyable rumeur qui s'est répandue autour de Dominique Baudis, alors maire de Toulouse, au début des années 2000. Il aurait participé à des parties fines en compagnie de prostituées qui le dénoncent ; aurait également été présent lors de ces soirées un criminel, Patrice Alègre, qui le confirme. La fureur médiatique se déchaîne, l'affaire dure de long mois avant que Dominique Baudis ne soit disculpé par celui-là même qui l'a accusé, Patrice Alègre. À l'occasion d'une interview télévisée, on découvre un Dominique Baudis particulièrement nerveux, qui transpire de manière excessive, et c'est visible à l'écran. Il n'en faut pas plus pour que la rumeur s'accroisse et laisse s'insinuer des soupçons de culpabilité. Dominique Baudis avait pourtant de quoi être nerveux, il n'avait que sa parole à opposer à celle de Patrice Alègre. Un criminel certes, mais il y a toujours eu autour de la chose politique des rumeurs sulfureuses et Dominique Baudis n'avait que des mots pour attester de son innocence, aucun alibi suffisamment solide pour faire cesser ce jeu de massacre.

L'erreur d'Othello

Le chercheur américain Paul Ekman (1984) a baptisé ce genre d'épisodes très difficiles l'« erreur d'Othello ». Othello, général shakespearien et époux de Desdémone, est d'une jalousie malade et accuse sa femme d'avoir une liaison avec Cassio, un de ses officiers. Othello veut un aveu de sa femme avant qu'il ne la tue. Desdémone demande à son époux de faire venir ledit

Cassio afin qu'il confirme son innocence. Mais Othello l'a déjà fait exécuter au regard de l'affront commis, et Desdémone comprend qu'elle ne pourra plus jamais être disculpée aux yeux de son mari. À ce moment-là, elle présente tous les indices de l'extrême frayeur, bien naturelle compte tenu de ce qui l'attend. Othello, lui, est victime de ce que l'on nomme le biais de confirmation d'hypothèses : si sa femme supplie, si elle tremble, si elle pleure, si elle implore, c'est qu'elle est coupable ! Les réponses comportementales de Desdémone générées par la peur de mourir sont interprétées comme une confirmation de sa culpabilité. L'erreur d'Othello est un biais cognitif qui, comme tous les biais cognitifs, altère notre jugement.

Le monde puissant des odeurs

Parmi les éléments capables de fournir une information autre que celle que nous apportent les mots, il y a le canal olfactif. Certains citent l'odorat comme un comportement « primitif » (Lautier, 2007). C'est un organe de la connaissance intuitive et immédiate, et il partage cette fonction avec le goût : en cela tous deux sont systématiquement évoqués en opposition à l'intelligence et la raison, qui seraient les marques de notre évolution et de notre supériorité par rapport aux autres animaux (Guiraud, 1980). Madame et monsieur Tout-le-Monde, eux aussi, considèrent les odeurs comme envahissantes et le plus souvent négativement. En Occident, notre combat contre tout ce qui sent ou sent mauvais est constant : le succès commercial, et donc publicitaire, des parfums en atteste. Et puis, reconnaissons que nous sommes nombreux(ses) à nous mettre en apnée lorsque nous approchons quelqu'un que nous ne connaissons pas très bien ou lorsque nous croisons une personne qui, de toute évidence, ne bénéficie pas quotidiennement du confort d'une salle de bains. Et pourtant...

Histoires de peau

Lorsque nous croisons une personne pour la première fois et que nous lui serrons la main, nous allons, par ce simple contact, constater qu'« elle a une poignée de main ferme » et en inférer, à tort ou à raison, qu'il s'agit vraisemblablement d'une personnalité décidée. Cette poignée de main nous autorise à pénétrer dans son espace personnel et, en une fraction de seconde, nous constatons qu'elle se parfume ou pas. Si son eau de toilette vient d'une grande surface, nous supposons qu'elle a des revenus modestes. Si cette odeur nous rappelle quelque chose (ou quelqu'un), des images nous reviendront en mémoire.

La poignée de main nous informera également sur la température de la peau de celui que l'on salue. Une main froide ou chaude avec excès pourra nous faire penser que la personne est stressée, a le trac. Qui n'a pas un jour, dans des circonstances où tout notre organisme s'emballe sous le coup d'une émotion forte, essuyé subrepticement sa main sur ses vêtements avant la confrontation pour éviter que cet élément ne nous trahisse ? Lorsque nos vis-à-vis sont des personnes de notre famille, des intimes ou des amis proches, le canal cutané sera un des moyens d'être en contact avec eux : nous nous embrassons, posons nos mains sur les bras et les épaules de l'autre. Les accolades aussi sont nombreuses dans le cadre familial et amical ainsi que les tapes, parfois viriles, sur le dos de l'autre. Certaines cultures sont plus dispendieuses que d'autres en ce domaine, c'est le cas par exemple de la culture méditerranéenne par exemple.

Comme le canal olfactif, le canal cutané souffre globalement d'*a priori* très défavorables, dans la mesure sans doute où il relève lui aussi de l'univers intime de chacun. Si ce sont les éléments du répertoire non verbal les moins observés par les chercheurs, sauf par ceux issus de la zoologie (Morris, 1968) et de l'éthologie (Zayan, Moore, etc.), ce sont pourtant eux qui, dans la vie de tous les jours, nous fournissent des informations et des impressions qui nous sont souvent très utiles...

Odeur et attachement

Nos enfants, lorsqu'ils sont nourrissons et élevés au sein, cherchent ce dernier en se fiant à leur odorat. Ils viennent tout juste d'arriver au monde et, les yeux fermés, orientent la tête dans la bonne direction. Il s'agit là des premières empreintes olfactives qui leur sont proposées, leur mère et la nourriture. Ces empreintes font sens très vite pour eux et ils connaissent et reconnaissent l'odeur de leur maman sans se tromper.

Lorsque l'on propose à un nourrisson de quelques mois de humer un tricot de peau porté pendant quelques jours, il reconnaîtra l'odeur de maman, mais aussi celle de papa et c'est vers ces deux tricots qu'iront ses préférences. Il sera aussi attiré par un tissu imprégné de lait. À partir du moment où il s'exprime, le petit d'homme trouve que l'odeur de maman, « ça sent bon ». C'est ce qu'ont constaté Hubert Montagner et ses collaborateurs en menant une expérience dans une crèche (Montagner, 2012). Les chercheurs ont placé des enfants de 27 à 36 mois dans une situation où ils avaient à choisir entre deux tricots de même couleur et de même forme ; l'un avait été porté par leur mère, le second par une autre maman. Eh bien, 2 enfants sur 3, et 7 fois sur 10, ont préféré le tricot porté par leur mère. La même expérience a été renouvelée dans une école maternelle auprès d'enfants de 3 à 5 ans, et elle a produit des résultats similaires. Suffisamment grands pour parler, ces enfants ponctuaient l'expérimentation de « Ça, c'est maman » et « Ça sent bon, maman »... Et la réciproque est vraie : des parents, femmes et hommes, soumis les yeux bandés au test du vêtement porté par un bébé reconnaîtront l'odeur de leur propre enfant.

Le familial, et puis le reste...

Devenus adultes, nous restons attachés aux odeurs familières et rassurantes. Qui n'a pas, dans son entourage, des personnes qui ont perdu trop tôt un proche dont ils gardent précieusement et jalousement le tee-shirt porté par le (la) disparu(e) qu'ils ne laveront jamais, tee-shirt qui leur servira de doudou pendant des années. Tant que l'odeur de l'absent s'y trouve encore... En dehors du plaisir éprouvé à respirer une odeur familière, il existe apparemment aussi une préférence de la part d'hommes adultes à humer l'odeur qui se dégage du tee-shirt d'une parfaite inconnue, sous prétexte que celle-ci l'a porté durant trois jours alors qu'elle était en pleine ovulation (Zayan, 2005)...

Odeurs et souvenirs

Nous savons tous qu'une odeur peut déclencher une cascade de souvenirs. L'odeur des tartes de notre grand-mère, des champs de lavande ou encore du miel fabriqué par notre grand-père ne déclenche pas que le souvenir du goût de la tarte, mais aussi celui des vacances chez nos grands-parents. En une fraction de seconde, l'odeur de la tarte chaude permet à tout un tas de sensations de revenir à notre conscience, le bleu du ciel ces jours-là, le vent chaud sur nos joues, les jeux dans la cour avec nos

cousins, l'odeur de la craie sur le mur qui nous servait de tableau de classe improvisé. Ce sont des pans entiers de notre enfance qui nous reviennent en mémoire à l'occasion de la rencontre avec un effluve. Là encore les publicitaires se sont emparés de l'association odeur-trace mnésique en cherchant l'identification la plus réussie, qui nous mènera peut-être à acheter le produit qu'ils vantent. Une publicité nous propose ainsi de la pâte à tarte toute prête en jouant sur le type de moment évoqué plus haut. L'été, les vacances, le muret où l'on s'assoit, la compagnie d'un cousin ou d'un petit frère et « tu vas sentir... la pâte en train de dorer », « l'odeur qui sort du four... », « ça croustille... ».

Même les maisons...

Il y a quelques années, en vidant la maison de mes parents qui venaient de nous quitter, j'ai trouvé, au détour de mes rangements et dans une table de nuit, un journal acheté quelques décennies plus tôt par ma mère le jour de la naissance de ma fille et sur lequel elle avait inscrit : « Bienvenue Alice... » Je l'ai naturellement donné à ma fille, qui s'est exclamée : « Ça sent chez Papi et Mamie ! » Ce qui était exact, l'odeur caractéristique qui flottait dans leur maison où se mêlaient le bois des meubles et des planchers et des essences nombreuses d'arbres du jardin qui pénétraient les soirs d'été dans la maison : elle avait fini au cours des années par imprégner le journal.

Le comédien Smaïn, abandonné lorsqu'il était bébé, raconte comment il cherche désespérément partout une odeur qu'il ne trouve pas. Cette odeur lui manque et il ne s'y retrouve pas au milieu de toutes ces odeurs qu'il y a toujours et partout autour de lui. L'odeur qu'il cherche et dont il a été privé trop tôt, c'est pour lui la seule qui compte, c'est l'odeur de sa mère. Lorsque le comédien se rend à Constantine en Algérie pour essayer de trouver des traces de ses origines, il souhaite consulter le dossier de son adoption. Il demande à la personne qui le reçoit de lui faire une photocopie d'un papier qui se trouve dans le dossier. Pendant que cette personne s'absente, il regarde ce que contient le classeur et « vole », dit-il, plusieurs documents dont un télégramme où est écrit « adoption réalisée, parents satisfaits, aucun problème ». Ce morceau de papier deviendra son doudou un « doudoujeviens », dira-t-il. Nous accordons tous ou presque une valeur affective incommensurable à certains objets et nous tissons tous avec les odeurs de notre vie des liens insécables.

Les odeurs déclenchent des souvenirs qui déclenchent des achats...

Je fréquente très régulièrement un petit supermarché non loin de mon lieu de travail et dans une de ses allées il y a tous les jours une délicieuse odeur de pain chaud qui flotte. Curieusement cette odeur n'est pas à l'endroit où l'on pourrait s'y attendre, là où l'on trouve le pain, mais dans un autre rayon éloigné. Intriguée, j'ai longtemps cherché la raison de cette odeur à cet endroit et j'ai fini par

comprendre. Elle flotte précisément au rayon des fromages. Il faut avouer que c'est astucieux. L'association d'idées fromage-pain ! Il est vrai qu'au rayon fromage il est inutile de préciser ou d'accentuer une odeur, on n'ignore pas où l'on se trouve malgré la réfrigération intense. Par contre, nous faire penser lorsque nous achetons du fromage « Ah, au fait, j'ai du bon pain tout chaud à la maison » est commercialement subtil.

Sans avoir besoin de forcer le trait, les commerçants qui vendent du café et en torréfient sur place, les antiquaires qui entretiennent régulièrement leurs meubles avec des cires odorantes et les vendeurs de savons et souvenirs provençaux bénéficient d'une publicité alléchante et gratuite grâce aux odeurs qui émanent de leurs boutiques. Le pilote automatique qu'est parfois notre cerveau nous fait associer une odeur à un plaisir, celui de boire un bon café ou d'utiliser la délicate mousse d'un savon parfumé... à la lavande.

La très sérieuse Unité de recherche en chimie organique et macromoléculaire (Urcom) de l'université du Havre a mis au point un procédé qui permet de capter l'odeur d'une personne dont les traces parfument ses vêtements. Une cinquantaine de molécules sont extraites du tissu, reconstituées et ajoutées à de l'alcool pour créer ce parfum unique et enivrant qui est celui de nos êtres chers, disparus ou pas. Ce travail a été réalisé à la demande d'une ancienne agente d'assurances, devenue pour l'occasion créatrice d'entreprise, à qui l'odeur de son père récemment disparu manquait. Elle commercialise donc ce qu'elle nomme des « réconforts olfactifs » et c'est tout un tas d'empreintes odorantes que cet établissement se propose de vendre à ceux qui le souhaitent. Si votre partenaire est loin, vous pouvez vous reconforter grâce à ses effluves reproduits dans un parfum, vous pouvez aussi conserver l'odeur de votre bébé qui disparaîtra au fur et à mesure qu'il grandira, l'odeur de votre animal, etc. On le constate, le lien odeurs-émotions est important. Notre odorat agit de manière réflexe pour nous replonger, dès qu'un effluve passe, dans un univers affectif qui façonne notre histoire.

Difficile de contrôler ce qui est automatique

Nous ne sommes pas accoutumés à faire attention à nos gestes, à nos mimiques, sauf circonstances particulières. Se comporter non verbalement est routinier, machinal, quasi automatique le plus souvent. Ces routines comportementales font que nous exécutons un certain nombre de gestes sans y penser et sans remarquer que ceux-ci peuvent, à la longue ou dans certaines circonstances, révéler des aspects de notre personnalité contre lesquels nous prétendons lutter ou même que nous nions farouchement posséder. Nous allons voir comment, imperceptiblement, nos pensées et nos opinions fuient à travers certaines de nos attitudes.

Mon chien m'obéit au doigt et surtout à l'œil...

Les animaux domestiqués par l'homme sont sensibles au regard. C'est le cas du chien notamment : il comprend nos gestes à condition qu'ils soient peu nombreux et simples et il est sensible à notre regard. Au cours d'une expérience, une jeune femme place une planche devant deux pots. Sous l'un d'eux elle cache une croquette en prenant soin de montrer ostensiblement au chien ce qu'elle fait ; la planche sert à empêcher l'animal de voir sous quel pot est la croquette. Elle ôte la planche et montre au chien du regard et du doigt le pot sous lequel est cachée la croquette. Le chien pousse systématiquement de la truffe le bon pot. Lorsque l'expérimentatrice effectue la même chose avec un singe, il se trompe dans la plupart des cas. Au cours d'une seconde expérience la chercheuse pose une croquette sur le sol et interdit au chien d'y toucher – ton de la voix ferme, mots signifiant l'interdit, geste du doigt pour montrer ce qui est défendu. Puis l'expérimentatrice regarde le chien de façon sévère – regard fixe et absence totale de mouvements. Il faut au chien plusieurs longues minutes avant de transgresser l'interdit. Pendant cette attente, il montre des signes d'agitation, se retourne en tous sens, gémit, regarde sa maîtresse avec un air suppliant. Dans une seconde condition, l'expérimentatrice fait la même chose au cours de la première partie de l'expérience, mais, dans la seconde partie, au lieu de regarder le chien sévèrement, garde les yeux rivés sur une console de jeux. Alors le chien craque immédiatement et se jette sur la croquette (Archimède, 2003)...

Ma main pense

Il arrive assez fréquemment que des propriétaires de chien, toujours eux, consultent des vétérinaires parce qu'ils constatent, sans comprendre pourquoi, que leur chien se montre très agressif lorsqu'il croise une personne de couleur. Nous sommes suffisamment censés pour savoir qu'un chien ne sait pas faire la différence entre les personnes qui sont parfois, et parfois seulement, d'origine étrangère et les autres. D'autant plus que la distinction des couleurs chez cet animal n'est pas aussi nette que chez un humain. Bien entendu, il n'y a pas qu'une seule explication au fait qu'un chien réagisse agressivement en voyant une personne de couleur ; cependant, l'hypothèse du racisme du maître en est une hautement probable. Et voici comment ce que pense le maître se traduit jusque dans sa main. La crainte de l'autre ressentie par le maître du chien, peur qui est en grande partie à l'origine de son racisme, va produire chez lui de petites tensions musculaires lorsqu'il va croiser cette personne, et ces tensions vont être transmises dans les objets qu'il tient ; dans notre cas, elles seront ressenties par le chien à travers sa laisse.

Par ailleurs, nous savons, pour le vivre nous-mêmes parfois, que lorsque nous croisons des personnes qui risquent de nous apostropher alors qu'elles ne sont pas dans leur état normal (ébriété, agressivité, etc.), nous nous tendons musculairement et nous écartons, voire traversons la rue. Le

phénomène est le même lorsqu'une personne raciste croise quelqu'un qui l'inquiète. Les microtensions qui parcourent sa main mais aussi son souffle seront perçues par le chien qui, vouant une loyauté sans faille à son maître, fera son travail pour le défendre contre ce qu'il perçoit comme un « danger » en aboyant abondamment. Les personnes qui en font les frais ne s'y trompent pas : elles savent bien que lorsqu'un chien qu'elles croisent réagit ainsi, c'est souvent le maître qui les agresse.

Mes mots pensent

Le phénomène concernant les mots est de même nature. Certaines personnes ne supportent pas telle nationalité ou telle personne de leur entourage et accompagnent les mots et les phrases quand elles en parlent d'accentuations agressives et de mines de dégoût. Lorsqu'elles prononcent le prénom de la personne haïe ou le nom de la nationalité bannie, ce qu'elles en pensent s'entend dans leur voix et dans leur manière d'en parler.

Je vous invite à vous rendre sur un célèbre site d'hébergement de vidéos en ligne et d'y regarder le sketch des Inconnus « Les vigiles ». Outre que, je vous le souhaite, vous allez passer quelques minutes plaisantes, vous y verrez décrit avec talent et humour ce que je viens de vous expliquer. Le chien virtuel tenu en laisse par Pascal Légitimus et qui répond au nom de Schopenhauer (le philosophe) ne supporte pas le mot « noir ». Lorsque ce mot est prononcé, il grogne, a des gestes d'humeur et d'attaque. Il faut que ses maîtres y substituent systématiquement un autre mot pour que le chien se calme et adopte un comportement acceptable. Les Inconnus-vigiles jouent la situation dans laquelle ils sont dans une salle de spectacle et interviennent après qu'a été signalé le passage de certains fauteurs de troubles, tagueurs de surcroît. Ils s'adressent donc au public pour lui dire : « Ceux qui ont profité du noir... » – vive réaction du chien tenu en laisse par Pascal Légitimus, qui doit reprendre : « Ceux qui ont profité de l'obscurité... » Il en sera de même lorsque les trois comédiens aborderont le contenu des pizzas qu'ils livrent accessoirement en plus de leur métier de vigiles : les olives de ces pizzas ne pourront être que vertes...

Difficile de contrôler ce qui échappe à la conscience

Il vous est sans doute déjà arrivé dans certaines circonstances d'avoir le sentiment étrange de percevoir quelque chose de précis sur le visage ou dans la voix de votre interlocuteur sans pouvoir dire de quoi il s'agit exactement. Le sentiment diffus qu'il vient de se passer quelque chose est bien présent, mais tout est allé si vite ! Le non-verbal possède cette double caractéristique : il est extrêmement fugitif et des dizaines d'informations assaillent le destinataire qui écoute et regarde. Celui-ci ne peut traiter toutes

ces informations, d'autant qu'elles s'ajoutent aux informations verbales. Certaines expressions non verbales sont si rapides dans leur exécution qu'elles sont émises et perçues en dehors de la conscience. Cependant, elles laissent des traces chez le récepteur, une fois l'interaction terminée. Voilà l'explication de la persistance de ce sentiment étrange que nous avons parfois qu'il s'est passé autre chose que ce qui s'est dit, ou que notre interlocuteur ne nous a pas tout dit, ou qu'on a manqué un épisode...

Les microexpressions

Une microexpression est une expression qui se dessine sur le visage. C'est l'expression complète d'une émotion, la tristesse par exemple ; elle est exécutée à une vitesse égale ou inférieure à 1/25^e de seconde, c'est-à-dire de manière subliminale (Ekman, 1984). La personne qui l'émet n'est pas consciente d'agir ainsi et celle qui la perçoit n'est pas consciente de l'avoir vue. Ces microexpressions ne peuvent évidemment apparaître de manière flagrante que lors d'enregistrements vidéo décryptés image par image. On voit alors, cachée au milieu du flot de paroles qu'est l'échange conversationnel, une expression qui n'a *a priori* rien à faire là, qui est sans rapport avec ce qui est dit, mais qui traduit précisément l'émotion ressentie par son émetteur à cet instant précis.

Les expressions tronquées

Les expressions tronquées, elles, ne présentent pas la totalité d'une émotion ressentie. Elles sont plus longues que les microexpressions puisque leur durée est proche d'une seconde et parfois la dépasse. Une émotion semble se dessiner sur le visage de votre vis-à-vis, mais son expression s'interrompt et disparaît brutalement. À l'inverse des microexpressions, l'émetteur est ici conscient de ce qui apparaît sur ses traits, mais il en tronque l'expression parce qu'il ne veut pas dire ce qu'il est en train de ressentir ; il souhaite garder secrète l'information que fournit cette émotion qu'il éprouve. Si, par leur brièveté, ces expressions ne sont pas des indices aisément repérables par monsieur Tout-le-Monde, un œil averti et exercé les détecte commodément.

Dans la vie, on ne peut pas tout maîtriser...

Le système non verbal est composé d'éléments que nous ne sommes pas habitués à contrôler et d'éléments que nous ne pouvons pas contrôler.

■ *Les éléments que nous ne pouvons pas contrôler* dépendent de mécanismes physiologiques qui se déclenchent indépendamment de la volonté humaine. Lorsque le système nerveux autonome se met en route, il réagit à la présence d'un stimulus et sa réponse comportementale se constate : dilatation des pupilles, augmentation du rythme cardiaque, de la transpiration...

■ *Les éléments non verbaux que nous ne sommes pas habitués à contrôler* sont ceux qui sont impliqués dans des conduites routinières – saluer une personne, par exemple – ou qui agissent de manière réflexe – une odeur qui déclenche un souvenir...

Tout cela peut raisonnablement nous amener à penser que l'obsession du contrôle permanent, sur soi-même comme sur les autres, dans lequel cherche à vivre notre société, n'est sans doute pas très sensée. La preuve : certains éléments non verbaux sont incontrôlables pour les deux raisons exposées ci-dessus. *A contrario*, si vous êtes, vous, apte à contrôler un certain nombre d'éléments de votre comportement (verbal, non-verbal, émotions, etc.), il n'est pas stupide de penser que celui qui vous fait face possède les mêmes capacités que vous, non ? À moins que vous vous pensiez hors du lot ? au-dessus ? à côté ? Mais pourquoi seriez-vous différent ? Et pourquoi suivre aveuglément ceux qui prétendent vous apprendre à être *le* détecteur d'émotions chez autrui, ces formateurs-gourous sont réellement capables de vous apprendre cela, ils sont aussi en mesure de l'apprendre à votre voisin, non ? Toutes choses étant égales par ailleurs, nous voilà revenus au point de départ !

-
1. Il semblerait que ce terme soit surtout utilisé dans le sud de la France, je vous en donne par conséquent sa traduction, « bader » = regarder bouche bée.

CHAPITRE 8

Vérité et mensonges sur le non-verbal

Décoder sans se tromper ? Vraiment ?

Le début de l'engouement pour tout ce qui touche de près ou de loin à la communication non verbale date d'il y a une vingtaine d'années. Depuis, nous avons assisté à un véritable déferlement de publications de livres et de créations de sites. La plupart du temps, il y est question de la fameuse analogie avec le verbal : on y parle du « langage des gestes », du « langage corporel » ou du « langage du corps »... Ainsi, notre corps parlerait à son insu et il dirait tout un tas de choses ! Mieux encore, il avouerait ce que nos mots tentent de dissimuler. C'est en tout cas la thèse défendue par de nombreux pseudo-non-verbalistes qui essaient ainsi de séduire un public avide d'en savoir tant et plus sur cet « autre » qui lui fait face.

Nous l'avons vu, il n'est pas faux de dire que le non-verbal possède un aspect informatif, c'est-à-dire qu'il renseigne sur autre chose que ce que la personne dit, ne serait-ce que son âge approximatif, son milieu social, son goût pour les vêtements sombres, etc. Et il est vrai aussi que l'aspect informatif du non-verbal va bien au-delà de ces quelques éléments descriptifs.

Prenons un exemple que nous avons tous vécu au moins une fois dans notre vie professionnelle. Un collègue vous parle de bon matin dans le couloir de l'entreprise d'une situation délicate que vous gérez ensemble. Tout en le regardant vous exposer son point de vue, vous vous rendez compte qu'il a l'air fatigué ce matin ; pourtant, l'objet de votre échange ne porte pas sur la qualité de son sommeil... La conversation vous permet d'avancer sur votre dossier commun, mais vous autorise également à penser que votre collègue a peut-être du mal à dormir en ce moment, ou qu'il a besoin de repos parce que les dernières semaines ont été éprouvantes dans votre service. Et là, oui, vous allez vous risquer à quelques interprétations hasardeuses de l'apparente fatigue de votre camarade de travail. Mais de là à penser que le non-verbal « parle » de façon claire et en toutes circonstances et qu'il y a toujours quelque chose à décoder dans les signes non verbaux montrés par autrui, il y a des limites à ne pas franchir.

Que le non-verbal soit informatif, qu'il apporte des éléments qui échappent à celui qui parle, pas de doute, mais là où les choses deviennent plus délicates, c'est lorsque l'on interprète et donne une signification à tel geste ou à telle mimique. Ces traductions de gestes en affirmations péremptoires contredisent la plupart du temps ce que la science a mis en évidence ou ce que les professionnels cliniciens constatent dans leur pratique. La rigueur des laboratoires et des procédures expérimentales est aux antipodes des pseudosciences du non-verbal qui proposent tout un tas d'explications farfelues aux comportements d'autrui, sans jamais administrer le moindre début de preuve de ce qu'elles avancent. Les gourous de la communication qui dirigent ces « écoles » diverses et variées, et les publications qui les accompagnent, présentent comme vrai ce qui ressemble le plus souvent à des élucubrations, à des fantasmes ou, pire, à des sciences divinatoires (Lardellier, 2017).

Une vieille tendance

L'idée qui consiste à attribuer à chaque mouvement une signification tellement indubitable que leurs auteurs en oublient d'expliquer et de justifier leur raisonnement n'est pas nouvelle (Corraze, 1988). En 1972 un médecin américain à la réputation internationale, Albert Scheflen, spécialiste des troubles du langage et de la communication non verbale, remarquait déjà la supercherie : « Ainsi on nous fait croire que croiser les jambes "signifie" qu'on a peur de la castration [...]. De telles vues simplistes ignorent vingt ans de recherches, une révolution du système de pensée moderne, les contextes sociaux, économiques et politiques du comportement humain et les différences culturelles » (Scheflen, 1972).

D'autres « écoles » se sont développées dans le même temps, associant comportements non verbaux et états internes de l'individu. La PNL (programmation neurolinguistique) postule chez chacun d'entre nous et dès notre jeune âge une préférence pour soit la modalité visuelle, soit la modalité auditive, soit la modalité kinesthésique. Voilà pourquoi, face à une personne, on aurait plutôt tendance à dire : « Je vois bien ce que vous voulez dire... », « J'entends bien... » ou encore « Je sens bien... ». En outre, il y aurait un lien entre les mouvements oculaires émis par un sujet et le type d'expérience interne par lequel il perçoit le monde : les « visuels » regarderaient plus souvent vers le haut, les « auditifs » latéralement et les « kinesthésiques » vers le bas. Ces propositions et conceptions sont relativement intuitives. Elles font suite à des observations répétées de psychologues (Bandler et Grinder, 1975) obtenant des résultats thérapeutiques exceptionnels.

Si cette dernière remarque est incontestable et permet aux PNListes d'aujourd'hui de recueillir des résultats importants en ce qui concerne l'amélioration de l'état de patients ayant vécu des situations fortement traumatisantes, il n'en demeure pas moins que la généralisation de faits cliniques à toute une population est difficilement entendable. Afin de vérifier la validité des postulats théoriques de la PNL, plusieurs études expérimentales les ont testés. Des chercheurs ont tenté d'évaluer l'affirmation selon laquelle il existerait un lien entre l'expérience interne et la direction du regard privilégiée par une personne. Ainsi, trois psychologues d'une université australienne demandent à des sujets de mémoriser des stimuli visuels, auditifs et kinesthésiques (Lecomte, 1997). Les chercheurs ont utilisé des diapositives

ou des sons et des surfaces examinées au toucher par les participants aux expériences. Les réponses des sujets se trouvent être essentiellement « auditives », quel que soit le stimulus présenté. Les chercheurs observent cependant que les mots « visuels » (rose, pomme, etc.) suscitent plus de réponses oculaires « visuelles » (dirigées vers le haut), comme le suggère la PNL. D'autres études ne constatent aucun lien entre des items visuels et la direction « visuelle » du regard. L'absence provisoire de validité expérimentale de la PNL montre quelles précautions et quelle humilité sont nécessaires pour décrire le comportement humain et en tirer des conclusions définitives (Biland, 1999).

Quelle analogie ?

Lorsqu'à propos du comportement humain on suppose quelque chose et, *a fortiori*, on l'affirme de manière catégorique, encore faut-il en administrer la preuve. Nombreux sont ceux qui écrivent à son sujet sans toutefois s'embarrasser d'une quelconque démonstration expérimentale ou théorique. Ce n'est pas le cas de l'anthropologue américain Ray Birdwhistell qui tente, dès les années 1960, de démontrer que la communication non verbale humaine est construite exactement comme un langage. Pour satisfaire sa démonstration, il établit un système de notation des gestes, mimiques et postures, calqué sur ce qu'ont mis au point les linguistes pour décortiquer la langue.

Vous vous souvenez du petit film de dix-huit secondes nommé *Doris* où l'on voit un homme craquer une allumette et enflammer la cigarette qu'une jeune femme porte à la bouche ? Utilisé pour mettre en évidence la synchronie interactionnelle, Birdwhistell va aussi s'en servir pour établir un parallèle entre le verbal et le non-verbal. Par référence à la linguistique, il nomme « kinésique » l'étude de la façon de se mouvoir et d'utiliser son corps (Birdwhistell, 1973) et essaie, au moyen d'un vocabulaire emprunté à cette discipline, de décomposer cette interaction en tout un tas de segments (Winkin, 1996).

Son système de notation ressemble à peu près à ceci : la plus petite unité de mouvement corporel est appelée « kiné » – par exemple, un abaissement de paupières. Les unités plus élaborées – un clin d'œil – sont nommées « kinèmes ». Enfin, les configurations formées de plusieurs kinèmes – un clin d'œil effectué en même temps qu'un sourire – sont qualifiées de « kinémorphèmes » (Cosnier et Brossard, 1984). L'amplitude d'un mouvement, sa durée, son intensité sont décrites comme des phénomènes « parakinésiques ». On voit bien que ces transcriptions des gestes et mimiques effectués par une personne correspondent aux « phones », « phonèmes » et « morphèmes » de la linguistique, éléments qui permettent de segmenter et de décrire la langue. L'alphabet ainsi produit par Birdwhistell atteint plus d'une centaine d'unités, c'est dire la lourdeur du système...

L'interaction du film *Doris* va ainsi être décortiquée grâce à l'alphabet proposé par le chercheur. Birdwhistell, qui baptise cette description « histoire naturelle d'un entretien », ne parviendra jamais à en publier les résultats : les tableaux contenant les informations collectées atteignent 143 entrées (Winkin, 1996) et rendent toute traduction sur une simple feuille de papier totalement impossible. La tentative

d'analogie entre les moyens de décrire la langue et le non-verbal avorte donc. Personne ne se hasarderait plus, après Birdwhistell, à une quelconque tentative pour mettre en évidence un système descriptif du non-verbal calqué sur celui dont on dispose pour la langue parlée ou écrite.

En revanche, si ce cheminement n'aboutit à rien, les centaines d'heures consacrées par le chercheur à ce travail ne sont pas vaines. Il en ressort, de façon décisive, que, lors d'une interaction, les messages verbaux des individus qui sont en conversation ne sont pas émis alternativement par A et B. Ils ne parlent pas ensemble nécessairement, mais si un canal s'éteint – les deux personnes cessent de parler –, un autre canal reste actif – les deux personnes se regardent. Et si le contact oculaire cesse à son tour, les deux interlocuteurs se font toujours face, et la simple orientation des corps montre qu'ils sont toujours en phase l'un avec l'autre et qu'ils peuvent reprendre la conversation à tout moment – un peu comme si la conversation était sur « pause » (Winkin, 1996). Cette élaboration spécifique de Birdwhistell à propos de la communication lui fera dire que John ne communique pas avec Mary et que Mary ne communique pas avec John, mais que John et Mary sont tous deux engagés dans la communication.

Un être humain ne peut pas ne pas communiquer

Nous savons depuis longtemps et grâce à l'école de Palo Alto que lorsque l'être humain évolue dans son milieu, il ne peut pas ne pas communiquer (Watzlawick *et al.*, 1967). S'il souhaite ne pas communiquer, il doit le signifier clairement par l'intermédiaire de tout un tas de signes. C'est ainsi qu'agissent souvent les tout petits enfants lorsqu'ils ne veulent pas répondre aux sollicitations de quelques adultes un peu insistants ou qui leur déplaisent : ils détournent le visage, tournent le dos, baissent le regard et tout cela en croisant les bras, geste-barrière par excellence. Outre que la non-communication est impossible dès lors que nous sommes en compagnie, nous savons depuis les travaux de Birdwhistell et Bateson que lorsque nous parlons à quelqu'un nous ne faisons pas qu'échanger des propos avec cette personne, nous sommes engagés dans une communication.

Ce qui rend la comparaison impossible

Vous admettez avec moi, compte tenu de ce qui vient d'être dit, qu'il est bien difficile de considérer le système non verbal comme un langage, d'envisager que le corps « parle » ou d'évoquer l'existence d'un « langage du corps ». Ce qui suit achèvera tout à fait, je l'espère, de vous convaincre. Car si le non-verbal n'est pas comparable au verbal, c'est que les éléments qui le caractérisent empêchent précisément toute comparaison. Au fond, la tentative de Birdwhistell de calquer la description du non-verbal sur le verbal a échoué parce que la nature même du non-verbal ne permet pas cette comparaison avec le langage.

Tout d'abord, le non-verbal peut être extrêmement bref – par exemple, un mouvement de sourcils ponctué à intervalles réguliers ce que dit le locuteur, action qui ne dure qu'une fraction de seconde. Vous pouvez observer ces très rapides et nombreux mouvements de sourcils, en particulier chez les journalistes de télévision qui ne peuvent pas utiliser leurs mains à loisir pour illustrer leurs propos ou les accentuer

comme ils le souhaitent : ils se servent à la place de leurs sourcils, qui émettent des gestes illustrateurs, accentuant ainsi la valeur de tel ou tel mot. Nous le faisons, nous aussi, en de multiples occasions, en particulier lorsque nous parlons à une personne qui est trop proche de nous physiquement, ce qui nous empêche d'utiliser comme bon nous semble nos mains.

Autre caractéristique qui n'apparaît jamais dans la production verbale : le non-verbal peut, à l'inverse, être continu. Un sourire s'accroche aux lèvres de celui qui écoute et cela peut durer plusieurs secondes, voire minutes. C'est ainsi que, lorsque deux personnes sont heureuses d'être en conversation ensemble ou que le sujet qu'elles abordent les passionne, celle qui écoute gardera un sourire constant sur les lèvres pendant que l'autre parle ; à son tour, celui qui parle en fera autant lorsqu'il deviendra l'écoutant. En matière verbale il n'est pas possible de conserver le son d'une syllabe pendant plusieurs secondes, voire plusieurs minutes, sans que cette façon de faire ne paraisse tout à fait incongrue. Seuls les comédiens ou les publicitaires se permettent ce genre de fantaisie. C'est le cas dans une publicité radiophonique destinée à faire la promotion d'une marque de voiture. Une personne qui interprète un chef d'entreprise dit qu'il a prévu d'acheter une voiture, et quand l'autre lui demande quelle voiture le chef d'entreprise répond : « De marqueeeeeeeeeeeeeeeee ». Il se met en pause verbale en quelque sorte... Mais c'est un message publicitaire, ce n'est pas la vraie vie. Dans la vraie vie, nous n'agissons jamais ainsi, nous n'utilisons pas de manière continue un son, toujours le même, sans en changer durant plusieurs secondes, alors que non verbalement ce sont des choses que nous exécutons fréquemment. S'il n'est pas incongru de sourire pendant plusieurs minutes à quelqu'un que l'on écoute, il est tout à fait impensable de rester sur pause avec une syllabe lorsque l'on parle.

Enfin, les éléments non verbaux sont hétérogènes et aussi polymorphes, c'est-à-dire que le même mouvement peut servir au cours de plusieurs situations : on fronce les sourcils lorsque l'on est concentré, mais aussi lorsque l'on est en colère (Corraze, 1988). La langue, qu'elle soit française ou d'une autre origine, est, elle, immuable et univoque : tel assemblage des lettres signifie toujours la même chose et il est nécessaire de respecter les règles de l'orthographe, de la grammaire et de la syntaxe pour être compris du plus grand nombre, à l'écrit comme à l'oral. Le langage est un code, dans son assemblage verbal et audible comme dans son écriture. Rappelons que « p-a-p-a » signifie quelque chose qui désigne en l'occurrence quelqu'un ; par contre, les mêmes lettres assemblées différemment, « aapp », forment un non-mot, quelque chose qui ne signifie rien et n'évoque personne. Quel que soit l'utilisateur du mot, son sens restera inchangé dans n'importe quel contexte. Une tomate reste une tomate, que le mot soit prononcé par un jardinier qui la décrit, un cuisinier qui s'apprête à la préparer ou un enfant qui demande la permission d'en manger une. En revanche, si une personne fait de ses mains deux arcs de cercle qu'elle rapproche en collant les bouts des doigts de chaque main, dessinant ainsi un objet rond, et que cette personne est au bord d'un stade, alors elle voudra selon toute vraisemblance parler d'un ballon. Mais si la même personne est dans une cuisine et que sur le plan de travail tous les ingrédients pour préparer la pizza sont alignés, alors elle voudra sans doute parler d'une tomate (Schiavatura, 2013).

Certes, le non-verbal aussi est un code : une mimique, un silence est signifiant et les gestes sont repérables et identifiables (Beaudichon, 1999). Cependant la comparaison avec la langue s'arrête là. En

effet, la signification donnée à un signe non verbal variera toujours en fonction du contexte (Feyereisen et Lannoy, 1985).

Toujours revenir au contexte

La décontextualisation est une manie de notre temps. On voit régulièrement dans les magazines des photos de personnalités – et la presse à scandale en est particulièrement friande – qui ont la mine fatiguée ou qui semblent très en colère. Les légendes qui commentent ces photos « oublient » de préciser le contexte dans lequel elles ont été prises et transforment, sans s’embarrasser d’une quelconque déontologie, une fiction en réalité. Et cela produit ce type de légendes : « unetelle est totalement dépressive depuis son divorce... » – les personnages publics sortent, eux aussi, sans maquillage parfois ; « untel s’attaque aux journalistes-photographes qui ne faisaient que leur travail... » – il arrive aux personnages publics de ressentir une profonde exaspération à être en permanence suivis, pistés, épiés... Vous l’aurez compris, décontextualiser un événement revient à manipuler les faits qui se sont déroulés, à ne pas dire la vérité sur ces derniers.

Qui ? dit quoi ? par quel canal ? et à qui ?

C’est par ces différentes questions que peut se définir un contexte. Autrement exprimé, qui est la personne qui parle ? Quelle est sa personnalité non verbale, quelles idiosyncrasies présente-t-elle habituellement (tics comportementaux) ? De quoi parle-t-elle avec son vis-à-vis ? D’un sujet sérieux, de travail ? Tiennent-ils des propos anodins ? Comment se parlent-ils ? Au téléphone ? Ils se font face ? Ils se parlent de loin ? Quel type de relation entretiennent-ils ? L’un est-il le supérieur hiérarchique de l’autre ? Ou ce sont des membres d’une même famille ? Ou un couple ?

On comprend, grâce à cette série de questions qui définissent ce que l’on entend par contexte dans le domaine de la communication, que celui-ci doit être pris en considération pour évaluer les mouvements et mimiques d’une personne. Les éléments non verbaux ne signifient plus du tout la même chose et ne sont pas effectués, assemblés de la même manière selon le fameux « qui ? dit quoi ? par quel canal ? à qui ? » (modèle de Lasswell¹).

Nous l’avons vu un peu plus haut, grâce à l’exemple du ballon de foot et de la tomate : un même geste effectué dans deux contextes qui ne sont pas les mêmes signifie deux choses tout à fait différentes. Prenons un autre exemple qui permet de mieux saisir ce que sont ces effets de contexte et à quel point ils sont importants quand il s’agit d’interpréter le non-verbal. Ne pas en tenir compte peut conduire à d’importantes méprises et à des interprétations risquées sur les intentions que l’on prête à autrui. Envisageons un échange entre deux personnes auquel vous assistez sans avoir accès à ce qui est dit, au son, parce que vous êtes trop éloigné des interactants et que le lieu est bruyant.

Vous êtes assis dans le métro et vous observez à quelques mètres de vous deux personnes debout, un homme et une femme approximativement du même âge, qui discutent de façon très véhémence. À n’en pas

douter ces deux-là se disputent, pensez-vous. Ils agitent leurs bras et leurs mains en effectuant des gestes illustrateurs tranchants et saccadés, leurs deux visages, extrêmement mobiles et expressifs, ne sont pas souriants et montrent des émotions qui semblent toutes négatives, ils froncent fréquemment les sourcils et semblent parler fort, ils se retournent constamment pour éviter le regard de leur vis-à-vis...

Vous êtes arrivé à destination et vous vous levez pour sortir de la rame de métro. Vous attendez que la porte s'ouvre et vous trouvez ainsi à côté de ces deux personnes que vous venez d'observer ; vous vous rendez compte qu'il s'agit de deux Italiens. Ils étaient vraisemblablement en train d'échanger à propos d'une situation qui peut-être était conflictuelle, ou plus banalement en train de se parler tout court avec les façons de faire propres à leur culture. Durant les quelques secondes que vous passez à leur côté, vous constatez qu'ils ne haussent en aucun cas le ton. Seuls le lieu dont ils sont originaires et peut-être aussi le sujet qu'ils abordent expliquent ces trompeuses apparences...

Un ancien maire de New York, LaGuardia, parlait couramment l'anglais, le yiddish et l'italien. On dit qu'on pouvait deviner la langue qu'il utilisait uniquement en le regardant, sans avoir accès au son, tant les gestes et les mimiques de chaque langue sont spécifiques et reconnaissables...

Tenir compte du ou des contextes ainsi que de qui parle est indispensable pour étayer un jugement, se faire une opinion et *a fortiori* attribuer un sens à une interaction dont vous êtes le témoin. Il est indispensable également de connaître les liens qu'entretiennent les personnes entre elles. Vous ne vous adressez pas de la même manière à un proche ou à un étranger. Une certaine réserve ne sera plus de mise avec un proche alors qu'elle est inhérente à une rencontre entre vous et une personne que vous ne connaissez pas. Vous pouvez très bien aussi vous trouver dans une situation similaire à celle de nos deux protagonistes italiens et constater, en passant près du couple, non italien cette fois, qu'ils s'invectivent abondamment et se disputent réellement. Pourtant les deux situations présentent de fortes similitudes en apparence, les gestes sont un peu les mêmes, les attitudes également et les mimiques aussi.

En matière de langage, pour désigner à l'oral comme à l'écrit un de nos géniteurs, il faut assembler les lettres de cette manière : p-a-p-a et seulement de cette manière. En ce qui concerne le non-verbal, il y a différents assemblages possibles et pas forcément dans le même ordre pour exprimer une même idée, une émotion par exemple. Par exemple, en fonction des personnalités, et des circonstances, la colère ne s'exprimera pas chez tout le monde de la même manière, et pourtant elle sera lue comme de la colère par ceux qui sont en face. Une personne introvertie aura tendance, même si elle est en colère, à utiliser un de ses comportements favoris qui consiste à émettre peu de mouvements, tout en baissant la tête et en regardant fixement le sol. La colère de ce type de personnalité s'exprime plutôt dans la tonalité de la voix, elle devient faible et blanche, dans la respiration – plus forte et saccadée – et dans des haussements exaspérés d'épaules. Tandis qu'un extraverti hausse fort le ton, crie même souvent et par conséquent ouvre très grand la bouche quand il parle avec colère ; il présente un visage congestionné, a les sourcils qui se rapprochent vers le milieu et qui descendent vers les yeux qui eux-mêmes sont plissés, rétrécis ; ses lèvres quand il n'érupte pas sont serrées. Il s'agit en tous sens en effectuant des gestes de bras saccadés, il frappe du poing sur la table s'il y en a une à sa portée et les plus colériques d'entre eux s'en prennent aux objets qui sont dans la pièce en les jetant au sol ou en les bousculant.

Tout en nuances

Notre langue française est riche de nuances et le non-verbal l'est aussi. Cependant les nuances de la langue se rencontrent dans le choix des mots et dans leur assemblage, alors que les nuances du non-verbal se rencontrent davantage dans l'intensité et dans l'utilisation ou pas d'un geste ou d'une mimique. Les expressions non verbales se positionnent sur une espèce de continuum qui permet d'associer l'utilisateur à une catégorie, extraverti *versus* introverti, pour rester sur notre exemple.

Une des grandes difficultés de la communication en général consiste à ne pas interpréter hâtivement ce qui est entendu, compris au premier abord. C'est ainsi que nous éviterons les pièges que sont les filtres cognitifs – la catégorisation sociale, les stéréotypes, la soumission, l'influence sociale... –, pièges qui nous font prendre des raccourcis souvent périlleux. Il en va de même pour le non-verbal. L'interprétation de ce que l'on voit ne peut se faire qu'avec la plus grande prudence une fois tous les éléments identifiés et surtout ceux qui caractérisent le contexte.

Trois histoires

Le langage est un code, dans son assemblage verbal et audible comme dans son écriture. La langue orale et écrite est régie par des règles de grammaire, de syntaxe et d'orthographe qui doivent être scrupuleusement respectées pour que ce qui est dit ou écrit soit intelligible et compris par tous de la même manière. Quel que soit le contexte, quelle que soit la personne qui utilise ce mot, son sens restera inchangé. Conservons notre exemple de la tomate. Lorsque je prononce ou écris ce mot, je provoque dans votre esprit une représentation, c'est-à-dire que vous voyez ce fruit-légume d'été rouge, brillant et juteux. Bien que les représentations de chacun soient différentes, une tomate reste une tomate, que le mot soit prononcé par un jardinier, un cuisinier ou un enfant.

Le non-verbal, tout comme le verbal, est un code et c'est la seule analogie qui puisse être faite entre ces deux registres de la communication. Le non-verbal est un code dans la mesure où les gestes et les mimiques utilisés ont un sens, veulent dire quelque chose qui sera interprété de la même manière par le plus grand nombre. Cependant, si la tomate, quel que soit le contexte ou la personne qui en parle, reste une tomate, le non-verbal nécessite, lui, pour être compris correctement de tenir compte de trois facteurs :

- Des idiosyncrasies propres à chacun, c'est-à-dire de ces petites manies comportementales que nous possédons tous. Les uns sourient en permanence, les autres sont plus fermés, les uns sont très agités quand ils parlent, ils font tout un tas de gestes avec leurs mains et leurs visages sont très mobiles, les autres sont beaucoup plus mesurés et discrets, etc.
- Le contexte dans lequel se déroule l'interaction : nous sommes sur un lieu de travail ? en vacances ? dans la rue ?
- Enfin il faut se demander qui parle à qui, quelles relations entretiennent les personnes observées : l'un est le supérieur de l'autre ? L'un est le conjoint de l'autre ? L'un est le collègue de l'autre ?

Je vous propose d'être les spectateurs de trois histoires, à nouveau sans paroles. Vous observez les scènes que je vais décrire et vous n'avez pas accès au son, à ce que se disent les deux personnes qui interagissent.

Dans le couloir d'une entreprise, vous voyez deux individus engagés dans une conversation : une jeune femme, la trentaine, et un monsieur, un peu plus âgé, la quarantaine bien sonnée. La jeune femme est habillée de manière plaisante, c'est l'été, sa robe est froufroulante et à manches longues, elle est de couleur – un camaïeu de bleu pâle. Sa robe est pourvue par-ci par-là de quelques empiècements de dentelle – bas de la robe, bas des manches. Aux pieds, elle a des stilettos du même ton que sa robe. L'homme, lui, porte une chemise et une cravate, il a les manches de chemise remontées jusqu'aux coudes, sa cravate est en accord avec la couleur de son pantalon, un beige très clair ; ses chaussures effilées vers l'avant sont de couleur caramel. Ces deux personnes sont à un mètre de distance environ, vous les voyez de profil. La jeune femme sourit abondamment et quasiment pendant tout le temps que dure l'échange ; elle sourit quand elle écoute et également quand elle parle. Le quadragénaire, lui, sourit peu, mais il a cependant l'air affable et son visage s'éclaire régulièrement. Il tient dans les mains un stylo qu'il tripote sans arrêt si bien que ses mains sont à la hauteur de sa poitrine. Il lui arrive de temps en temps de jeter un œil au loin, vers le fond du couloir, tandis que la jeune femme ne le quitte pas des yeux.

Deuxième scène : la même jeune femme est en compagnie d'un homme qui semble avoir à peu près son âge, la trentaine. Il porte un polo à manches courtes de couleur verte, son pantalon, en coton léger est dans les mêmes tonalités mais plus pastel et il a aux pieds des chaussures bateaux blanches. Ils sont eux aussi à un mètre de distance environ, la jeune femme est toujours aussi souriante et de la même manière qu'en présence de la personne précédente, quand elle parle et quand elle écoute. Le jeune homme qui lui fait face à présent semble plus décontracté que la personne précédente, il est très jovial, souriant, éclatant même de rire parfois. Il s'approche souvent de la jeune femme pour poser la main sur ses épaules ou ses bras, il regarde parfois au-dessus de sa tête, comme s'il observait en même temps qu'il parle ce qui se passe dans les bureaux qui lui font face et dont les murs sont des parois de verre.

Troisième scène : toujours la même jeune femme, mais en présence d'un troisième homme, plus âgé cette fois, la cinquantaine bien sonnée. Ce monsieur est en costume de couleur foncée et il porte une chemise blanche en dessous, agrémentée d'une cravate, elle aussi foncée. Il a aux pieds des chaussures fermées et sombres. La jeune femme et lui sont également à un mètre de distance à peu près. La jeune femme, et vous l'aurez compris il s'agit là de ce que l'on appelle une idiosyncrasie, une habitude comportementale, réagit comme avec les deux personnes précédentes : elle est très souriante quand elle écoute et quand elle parle ; par contre, le quinquagénaire qui lui fait face est plus sombre que les deux précédents vis-à-vis : il lui arrive fréquemment de regarder ailleurs ou de fixer le sol durant quelques secondes ; cette fois, c'est la jeune femme qui, par deux ou trois fois, pose la main sur les épaules ou les bras de l'homme qui lui fait face.

Vous connaissez à présent la petite manie comportementale de la jeune femme, vous savez que ces trois scènes se déroulent dans une entreprise, je vous propose une petite devinette : parmi les trois hommes que la jeune femme a croisés il y a son petit ami, le directeur de l'entreprise et un collègue, mais qui est qui² ?

Malgré cette description et bien que vous ayez peut-être trouvé, il vous manque certainement des éléments pour vous prononcer. Par exemple vous en saurez plus lorsque je vous aurai dit que nous

sommes dans une entreprise de type commerciale, dirigée par un jeune homme arrivé depuis peu, que les vendeurs de cette entreprise ne partent pas tous avec les mêmes chances pour séduire la clientèle (une jeune femme pleine d'enthousiasme et un quinquagénaire qui, malgré son expérience, a du mal à se faire à des méthodes nouvelles qu'il n'approuve pas forcément), que la relation intime qui lie la jeune femme et son petit ami n'est connue que d'eux seuls, etc.

J'aurai pu choisir un tout autre casting, bien entendu. Le but de ce petit jeu consiste simplement à vous montrer comment, lorsqu'on analyse le comportement non verbal des individus sans tenir compte de ces trois facteurs – habitudes comportementales, contexte, liens entre les interactants –, on risque de se livrer à des interprétations oiseuses et à des conclusions infondées.

Des associés du langage

Au risque de nous répéter : la communication humaine est simple dans sa réalisation, spontanée dans son exécution, mais elle est complexe dans sa description et son interprétation. On l'a dit, le non-verbal n'est pas assimilable, comparable au verbal. En revanche, il est le plus souvent son compère. Il arrive qu'il soit le parfait équivalent du verbal. Dans ce cas un geste est égal à un mot ou à une phrase – par exemple, le pouce levé pour dire « d'accord » ou « bravo ». Parfois aussi le non-verbal est totalement libéré du langage, il n'est pas nécessaire dans ce cas-là qu'il soit observé par un récepteur pour exister, il n'est utile qu'à l'émetteur et est exécuté à vide en quelque sorte, c'est-à-dire sans valeur communicative – par exemple, frotter ou gratter le dessus d'une main avec l'autre main lorsque nous réfléchissons seul devant notre écran d'ordinateur. Enfin, les gestes et mimiques sont parfois indissociables de la parole, exprimés en dehors d'elle ils relèvent d'une pathologie – par exemple, tous les gestes illustateurs que nous effectuons avec les mains lorsque nous parlons. Nous allons voir en détail ces trois cas de figure maintenant.

Quand les signes non verbaux remplacent le langage

Les gestes qui sont de stricts équivalents des mots sont appelés les emblèmes (Efron, 1941). Ce sont tous ces mouvements qui ne nécessitent pas que leur auteur s'exprime verbalement pour être compris. Ils sont la plupart du temps utilisés lorsque parler est impossible, sur le bord d'une route par exemple ou dans une situation où il est admis que s'adresser à quelqu'un à l'autre bout de la pièce est inconvenant, lors d'une réunion par exemple. Ces conventions établies entre nous tous se limitent pour pas mal d'entre elles à notre propre pays. Elles sont nombreuses et sans aucune ambiguïté dans leur exécution comme dans leur réception.

Lorsqu'un motard lève le pied vers l'extérieur une fois vous avoir doublé, vous comprenez qu'il vous remercie de vous être écarté pour lui laisser la place du dépassement. Lorsqu'une personne se tient sur le bord d'une route et qu'elle a le pouce levé, vous comprenez qu'elle vous sollicite pour que vous la preniez dans votre véhicule. Elle accompagne le plus souvent sa requête d'un panneau sommaire sur lequel est écrit le nom d'une ville. Vous savez ainsi que c'est dans cette ville que l'auto-stoppeur va et, si vous vous rendez dans cette direction, vous le prenez – peut-être – avec vous. Indiquons encore le geste réalisé en frottant les trois premiers doigts de la main pendant que les deux autres sont repliés pour signifier « argent », l'index qui frappe la tempe pour dire « fou », la main en forme de cornet autour de l'oreille pour indiquer « je n'ai pas entendu », etc.

Mexico, 1968...

Il est des circonstances au cours desquelles un geste veut dire bien plus qu'un mot ou une phrase. Ce fut le cas lors des Jeux olympiques de Mexico en 1968. Deux sprinteurs noirs américains gagnent la finale du 200 mètres, Tommie Smith et John Carlos, ils arrivent respectivement premier et troisième. Lors de la remise de médailles et pendant que l'hymne américain retentit, Smith et Carlos lèvent un poing ganté de noir et baissent la tête en guise de protestation contre la très forte ségrégation raciale qui avait cours aux États-Unis à l'encontre des Noirs à cette époque. Des bus leur étaient exclusivement réservés et ils n'avaient pas accès à ceux des Blancs, de nombreuses professions leur étaient interdites, ils ne pouvaient pas chanter dans certaines salles de concert.

Pour Smith et Carlos, les deux brillants athlètes noirs, la sanction est impitoyable. Ils sont interdits de compétition à vie, subissent des menaces de mort et un boycott total de la part de la presse ! Ils devront attendre les années 1980 pour que leur geste soit estimé à sa juste valeur et admis comme la preuve d'un grand courage (CNEWS, 2016). Ce geste ne remplace pas un mot ou une phrase, il est bien plus que cela : il parle à lui seul d'une partie de l'histoire d'un pays. Il dit l'injuste oppression, la ségrégation, le racisme, le combat contre ces iniquités, la solidarité entre Noirs américains. Il demeure un symbole, le symbole de la ségrégation et du courage.

Ces gestes emblèmes sont exécutés par un émetteur parfaitement conscient de ce qu'il montre, nous n'en réalisons aucun lorsque nous sommes seuls. Ils sont destinés à une ou plusieurs personnes et nécessitent, par conséquent, la présence de receveurs pour qu'ils aient un sens (Corraze, 1988). Si l'on en croit le frère de Lady Diana Spencer, les princes William et Harry d'Angleterre, respectivement âgés de 15 et 13 ans lors du décès de leur mère, ne voulaient pas suivre son cercueil lors de ses obsèques. Ce moment de profonde tristesse pour eux réclamait, bien sûr, intimité et recueillement. Être contraints, lors d'un drame épouvantable comme celui-là, pour de très jeunes hommes, d'être scrutés, observés, dévisagés par des milliards d'yeux à travers le monde fut une terrible épreuve, il n'y a pas de quoi en douter. Le protocole, jamais avare de bons conseils, leur avait suggéré de regarder droit devant afin de mieux supporter la pression de la situation. Les deux garçons, prenant les conseils protocolaires à contre-pied, auront les yeux rivés sur l'asphalte tout le temps que durera la procession. William, surtout, tient bon tout au long de l'épreuve, ne lève jamais les yeux. Lorsqu'une personne qui marche à ses côtés lui parle, il lui répond en la regardant de côté, continuant ainsi à avoir la tête baissée. Harry, lui, regarde aussi obstinément l'asphalte, mais lève de temps en temps les yeux pour montrer alors un regard rageur et

plein de reproches à l'égard de ceux qui l'observent à ce moment-là. Cette attitude totalement silencieuse a permis aux deux enfants de Lady Diana de refuser la terrible épreuve qu'on leur imposait et de soustraire – un peu – au monde leur peine, leur tristesse et leurs larmes. Ils ont, en agissant ainsi, signifié qu'ils ne souhaitent partager ce moment avec personne...

Selon les cultures

Si les emblèmes ont une valeur universelle dans un pays, il arrive que dans un autre, même voisin, sa signification ne soit pas la même. Ne connaissant pas la langue d'un pays visité, nous avons tendance à parler avec les mains et à faire de grossières erreurs. C'est pourquoi les guides touristiques signalent les gestes emblèmes à ne pas exécuter afin de ne pas choquer les autochtones.

Desmond Morris, qui fut en son temps conservateur du département des mammifères au zoo de Londres et contribua ainsi à décrire le comportement humain dans ce qu'il a de signifiant, a élaboré un guide international des emblèmes exécutés par les individus à travers le monde (Morris, 1994) ; il y note, pour un même geste, les différentes significations selon la nationalité de celui qui l'exécute. Par exemple, s'enfoncer le doigt en vrille dans la joue signifie en Italie que quelque chose est génial ! Ce geste est généralement associé à un plat jugé délicieux, mais il peut également être exécuté pour complimenter une jolie fille. En Libye, ce geste servira seulement à complimenter la jolie fille tandis que dans le sud de l'Espagne il qualifie un homme efféminé, et c'est une insulte. En Allemagne, il signifie carrément « Tu es dingue, tu débloques... ». Si agiter le bout de la langue est une invitation sexuelle dans de nombreux pays d'Europe et sur le continent américain, en Arabie Saoudite, ce geste veut dire « Tu mens », tandis qu'au Tibet et dans le sud de la Chine il signifie : « Ce n'est pas ce que je voulais dire ! »

Un même geste peut ainsi apparaître anodin, voire amical dans un pays et très grossier dans un autre ou, dans le meilleur des cas, ne rien vouloir dire du tout (Morris, 1997). Citons encore le geste que nous exécutons dans notre pays et qui consiste à dresser un pouce sur un poing fermé, ce qui signifie que tout est sous contrôle, que l'on est d'accord. Pour exprimer la même chose aux États-Unis, on fabrique un cercle avec le pouce et l'index. L'américanisation de plus en plus fréquente de notre vieux continent nous fait désormais effectuer ce geste, qui possède aussi chez nous cette signification.

Quand les signes non verbaux sont libérés du langage

C'est la seconde catégorie de gestes qui, elle, est totalement libérée de la parole. Il s'agit des expressions affectives et des gestes adaptateurs. Discourir n'est plus alors nécessaire pour qu'ils apparaissent.

■ *L'expression des émotions*, les mimiques que nous réalisons sous leur pression sont la trace des phénomènes biologiques qui se produisent en nous. Lorsque nous parlons à quelqu'un, ils ont, en plus de leur valeur biologique, une valeur informative puisqu'ils indiquent à notre vis-à-vis que nous avons peur ou que nous sommes tristes, etc. Cependant, lorsque nous avons de la peine ou que nous souffrons physiquement, nous l'exprimons aussi seul au milieu de notre salon, et il en va ainsi de toutes les émotions. Le sentiment amoureux nous laisse par exemple un sourire presque permanent sur le visage, y compris lorsque nous ne sommes plus en présence de l'objet de notre affection.

■ *Les gestes adaptateurs*. Dans la catégorie des gestes totalement libérés de la parole, une seconde sous-catégorie existe : celle des gestes dits adaptateurs et aussi nommés manipulateurs. Rappelons

que ces comportements consistent à tripoter un crayon ou tout autre objet à notre portée – et souvent nous-même. Certains adaptateurs sont faciaux – presser les lèvres l’une contre l’autre, passer la langue à l’intérieur de sa joue. D’autres consistent à gratter un bobo imaginaire, à frotter ses mains l’une contre l’autre, à gratter ses doigts sans que ceux-ci démangent particulièrement. D’autres, enfin, sont corporels – par exemple des personnes ont l’habitude, quand elles sont debout, de se balancer doucement en vous écoutant ou en parlant.

Pas de stress

Ces gestes adaptateurs ou manipulateurs sont très souvent associés, par ceux qui nous regardent, à de la nervosité et à de l’anxiété. En réalité, ce sont le plus souvent des gestes qui nous permettent d’occuper notre espace personnel quand nous écoutons quelqu’un parler ou lorsque nous-même nous exprimons. Ils n’ont pas grande signification, si ce n’est une modeste réassurance, puisqu’ils sont exécutés le plus souvent dans des situations qui ne sont pas à haute teneur en stress. Nous ne prenons conscience de les émettre que lorsque le regard de notre vis-à-vis se pose plusieurs fois ou durant plusieurs secondes sur nos doigts qui s’agitent en tous sens.

Une célèbre actrice américaine, Jane Fonda, est une habituée de ce type de gestes que ne manquent pas de filmer les cameramen des émissions au cours desquelles elle participe. Elle a pour habitude de tripoter ses doigts en les grattant ou les frottant les uns contre les autres et de manière frénétique. Les réalisateurs choisissent souvent de montrer à l’écran nombre de gros plans des doigts de Mlle Fonda qui gigotent à l’envi sans pour autant signifier grand-chose dans le fond...

Les deux types de gestes que nous venons de décrire, les expressions émotionnelles et les adaptateurs, sont les seuls éléments non verbaux qui ne nécessitent pas la présence d’un public pour exister. Ils s’exécutent lorsque nous interagissons avec quelqu’un, mais également lorsque nous sommes seul. Ils sont totalement libérés des contextes culturels et linguistiques (Corraze, 1988).

Quand les signes non verbaux sont indissociables du langage

Tous les gestes qui accompagnent la parole ou l’écoute sont indissociables du langage. Il s’agit à la fois des gestes des mains (gestes illustateurs) et de la tête (hochements), ainsi que de mimiques exprimées par le visage et toutes les manifestations qui impliquent la voix ou la gorge.

Qu’est-ce que le paraverbal ?

Le registre paraverbal concerne tout ce qui sort de notre bouche et qui n’est pas des mots. Il est composé rappelons-le de la hauteur habituelle de notre voix (appelée fréquence fondamentale), de l’intensité de notre voix (forte *versus* faible) et du rythme que nous imprimons à notre discours (débit rapide *versus* débit lent).

D’autre part, nous ponctuons l’écoute du récit d’autrui de « hum, hum... » d’assentiment qui accompagnent le plus souvent des « oui, oui » de la tête. Lorsque nous sommes locuteur, mais également lorsque nous écoutons un ou des vis-à-vis, il nous arrive

fréquemment aussi d'émettre des raclements de gorge ou des déglutitions parfois sonores. Les pauses et les silences d'un discours font également partie des éléments qui composent le registre paraverbal.

Tous ces éléments que je viens de décrire sont indissociables du langage et donc des échanges et conversations avec un autre – émis seuls, en revanche, ils relèvent de la pathologie. Lorsqu'une personne parle, elle regarde relativement peu son vis-à-vis ; elle lance de temps en temps de brefs coups d'œil pour s'assurer que son interlocuteur l'écoute et que ce qu'elle lui dit l'intéresse ou à peu près. Celui qui écoute, par contre, regarde très souvent son vis-à-vis ; non seulement il le regarde mais il lui sourit et hoche régulièrement la tête en signe d'approbation. Il montre ainsi qu'il écoute, qu'il s'intéresse et qu'il comprend ce que l'autre dit et l'invite ainsi à poursuivre. Ces gestes indispensables à l'échange le régulent. L'absence de ces mouvements perturbe le face-à-face. C'est le cas lorsque nous nous entretenons avec des personnes qui souffrent de formes sévères d'autisme ayant des effets sur la communication et qui n'effectuent pas ou très peu de gestes régulateurs.

Toute conversation devient délicate parce que l'absence de feed-back, de retour non verbal à propos de ce qui est dit par le locuteur et de la manière dont il le dit, altère la poursuite de l'entretien et dérange celui qui parle tant nous sommes accoutumés à ces ponctuations non verbales lors des conversations. Pour qu'un échange se déroule au mieux et soit qualifié d'harmonieux, il est nécessaire que le locuteur puisse observer les réactions de celui qui l'écoute. Lorsque ce n'est pas le cas, que l'auditeur porte des lunettes de soleil à l'intérieur par exemple, l'interaction sera perturbée et vécue comme particulièrement inconfortable et insatisfaisante (Rimé, 1982, Schiaratura, 1991, Rimé et Schiaratura, 1991).

D'autres situations montrent à quel point certains signaux non verbaux sont indissociables du langage et, par conséquent, de l'échange avec autrui. Il nous est tous arrivé de croiser des personnes qui parlent toutes seules. Elles exécutent, sans vis-à-vis, des gestes régulateurs et illustateurs. Elles agissent comme si elles étaient en compagnie et souvent leur échange « à vide » ressemble en tout point à une conversation ordinaire, qui a du sens et un contenu. Lorsqu'il leur arrive de poser des questions à l'interlocuteur imaginaire, elles utilisent tout l'attirail comportemental qui va avec : elles se retournent, lèvent la tête pour parler à quelqu'un qui semble bien plus grand qu'elles, utilisent les intonations que tout un chacun met dans une phrase interrogative, sauf que... il ne s'agit pas d'un échange mais d'un monologue. L'incongruité de ces situations inquiète bon nombre d'entre nous et montre à quel point les gestes illustateurs et régulateurs qui accompagnent la parole ne peuvent exister que lors d'un échange entre deux personnes au moins. Émis sans vis-à-vis, ces comportements non verbaux sont assimilés à une atteinte psychiatrique sévère.

Le cas particulier de la langue des signes

La langue des signes utilisée par les sourds et les malentendants est un dérivé non sonore du langage humain (Corraze, 1988). Cette langue, pourtant composée de gestes et de mimiques, n'a rien à voir avec le non-verbal. Elle est à considérer comme une

activité verbale à part entière. Les aires cérébrales qui s'activent lorsqu'un sourd signe sont les mêmes que celles qui se mettent en route lorsqu'un entendant parle. Les atteintes cérébrales chez les sourds et les malentendants provoquent les mêmes effets que chez les entendants. Les sourds et les malentendants victimes d'un traumatisme crânien ne parviennent plus à signer et ne comprennent plus ce que leur dit leur vis-à-vis signeur. Chaque geste émis par un sourd-signeur correspond à une unité sémantique, elle est par conséquent porteuse de sens. La grammaire de la langue des signes se trouve dans l'organisation spatiale des gestes émis. La présence et/ou l'amplitude donnée à un geste va conférer son sens aux phrases de cette langue. C'est cette organisation dans l'espace qui va grammaticaliser la phrase. La langue des signes est à rapprocher des hiéroglyphes ou des idéogrammes chinois mais en aucun cas du système non verbal. De même le mime n'est pas à comparer à la langue des signes bien que l'on constate avec intérêt que les mimes accèdent mieux et plus vite à la langue des signes quand ils l'apprennent (Geffroy, 2017).

Le non-verbal n'est pas un langage, et pourtant il s'apprend

Nous l'avons dit à plusieurs reprises, le non-verbal est associé au langage, mais il n'est en rien assimilable ni comparable au langage. Les tentatives d'analogie, si sérieuses furent-elles, ont échoué. Il est donc tout à fait impropre de parler de « langage du corps », le non-verbal n'étant en rien comparable à une langue écrite ou parlée. Tout au plus lui arrive-t-il de s'y substituer.

On assiste souvent lorsqu'on parle de non-verbal à une simplification excessive de ce registre de la communication qui pourtant fait et fera pour longtemps encore l'objet de l'attention soutenue de nombreux chercheurs. Quelques experts autoproclamés tentent bien de nous faire croire qu'ils détiennent les clés d'un monde où chacun de nous sera transparent face à l'autre, monde qu'ils nous invitent à pénétrer contre rémunérations. Première remarque : quel ennui ! Seconde remarque : prétendre cela, c'est réduire la nature humaine à quelque chose de basique, simple, prévisible. Je préfère, pour ma part, vous inviter à constater par vous-même à quel point l'être humain est subtil dans son développement et dans l'apprentissage de la communication avec les siens. Il s'agit d'un processus complexe et riche et d'une élaboration patiente qui va faire de lui un être humain qui ne pourra pas vivre sans communiquer avec ses semblables.

Un des mystères du non-verbal, et sans doute ce qui intrigue et fascine tant chez lui, réside dans ce que résume l'anthropologue Edward Sapir, dans une phrase devenue célèbre : « Nous y sommes extrêmement sensibles et y réagissons comme d'après un code secret et compliqué, écrit nulle part, connu de personne et compris par tous » (Sapir, 1949). Sans très bien savoir comment, nous apprenons le non-verbal, c'est-à-dire que nous comprenons en une fraction de seconde ce que signifient gestes, mimiques et autres raclements de gorge. Nous les comprenons d'autant mieux quand ils sont exécutés par des personnes qui nous sont familières. Nous sommes parfaitement habitués à leur manière de faire tant et si bien que le moindre changement d'attitude chez elles nous met en alerte.

Quoique...

Commençons par la seule réserve que nous pouvons accoler à cette affirmation « Nous apprenons le non-verbal » puisque dès que nous arrivons au monde nous sommes capables de distinguer plusieurs émotions, ce qui atteste d'une habileté qui n'a pas besoin du bain social pour être acquise – on peut la qualifier d'innée (Farroni *et al.*, 2007). D'autre part, alors que nous n'avons eu aucun contact physique avec qui que ce soit, dans le ventre de notre mère nous sourions déjà... Les progrès techniques permettent en effet d'observer le fœtus et de le voir vivre, bouger et... sourire (Zayan, 2005), en dehors de toute interaction, sans jamais avoir vu quiconque sourire et sans avoir eu accès à l'imitation de ce comportement, par conséquent.

Rien ne permet de penser qu'il vit à ce moment précis un moment spécifiquement heureux – j'ai la naïveté de penser que tous les moments que vit le fœtus sont heureux, empreints de plénitude, de sérénité et de repos. Alors qu'est-ce qui le fait sourire *in utero* ? Une perception heureuse de lui-même ? Il ne s'agit pas d'un sourire, mais d'un rictus ? Autre chose ? En attendant que la science vienne nous éclairer sur ce sujet, nous constatons que l'un des signes non verbaux les plus importants que produise la nature humaine est présent chez elle en dehors de toute interaction et première rencontre avec ses pairs. Ce qui nous oblige à nuancer notre propos ici : le non-verbal s'apprend, quoique...

Cette sorte d'innéité se reflète, par exemple, dans la perception des émotions par le petit humain. Dès que nous arrivons au monde pour le partager avec nos frères humains, nous sommes attirés par leurs visages. Pour le nourrisson, le visage n'est « pas une forme simple et rigide » (Gentaz *et al.*, 2016), mais bien un endroit où s'expriment des émotions diverses. Qui n'a pas assisté à ce jeu – un peu stupide, il faut bien le reconnaître – auquel se livre inlassablement l'oncle Marcel et qui consiste à pleurnicher en se penchant au-dessus du visage d'un bébé ? Immédiatement le petit d'homme dans un élan de sympathie aura le menton qui tremble et ne tardera pas, lui, à fondre vraiment en larmes.

Joie, tristesse et surprise chez les bébés

Les expériences menées auprès de nouveau-nés montrent qu'ils sont en mesure de percevoir et de différencier trois émotions, âgés d'à peine quelques jours. Lorsqu'ils observent la joie et la tristesse, ils regardent essentiellement la bouche ; quand ils observent la surprise, ils regardent à la fois la bouche et les yeux : ce sont effectivement ces deux parties du visage qui s'animent fortement dans le cas de la surprise, tandis que pour exprimer la joie et la tristesse, c'est surtout la bouche qui offre des caractéristiques propres à ces deux émotions (Gentaz *et al.*, 2016). Signalons au passage ici une distinction intéressante entre émotions « bavardes » et émotions « silencieuses ». La joie fait partie des émotions bavardes (ainsi que la colère) en ce sens que l'expression de la joie est souvent bruyante ; la tristesse, elle, appartient aux émotions silencieuses (ainsi que la peur) car dans la mesure où elle est le plus souvent l'expression même de la discrétion, elle se vit souvent dans le silence (Cosnier, 1987).

Nous comprenons très vite que communiquer est primordial

Il est même vital de communiquer pour l'être humain. Non seulement nous ne pouvons pas ne pas communiquer (Watzlawick *et al.*, 1967) – lorsque c'est le cas, nous devons le signifier clairement non verbalement en tournant le dos ou en regardant le sol –, mais la communication est indispensable à l'individu. Son absence chez le petit d'homme entraîne des lésions comportementales irréversibles, des pathologies graves : l'enfant ne parlera pas et il vivra le plus souvent une longue et profonde dépression.

Ce qui explique que très tôt, avant de savoir parler et marcher, nos enfants entrent comme des grands dans leur monde, celui des humains, puisqu'ils ont remarqué que c'est un univers où l'on ne cesse de communiquer. Dès qu'un tout-petit possède le signe, il se rend compte que ça y est, il communique. Un dimanche nous sommes allés en famille en promenade avec, entre autres, ma petite-nièce Lucie qui avait alors moins de 1 an. Comme il se doit elle était portée et dans les bras de son père. Tout le temps que dura la balade elle a montré à son père tout un tas d'objets divers et variés en les pointant du doigt et en ponctuant sa demande d'un « da » interrogatif qui se rapproche furieusement du « ça », bien plus difficile à prononcer quand on a à peine 11 mois. Après une bonne heure de ces fructueux échanges entre la fille et le père, je fais remarquer à mon neveu que décidément il en pose des questions, ce petit bout de chou ! Mon neveu me répond, non sans une certaine fierté, qu'effectivement sa fille est d'une curiosité insatiable et que ça augure bien de la future curiosité qui fera d'elle une adulte avertie et critique... En fait, à ces instants précis, ma petite-nièce n'est pas d'une curiosité insatiable, c'est bien mieux que ça ! Lucie vient de découvrir ce concept abstrait et fondamental chez les êtres humains : la communication. Si je montre un objet en pointant le doigt vers celui-ci afin de combler mes lacunes lexicales, alors on me dit comment ça s'appelle, on m'explique ce que c'est, à quoi ça sert, on me dit plein de mots à son sujet, on s'intéresse à moi, on communique avec moi... Donc je montre tous les objets qui m'entourent en disant « da, da, da » et la communication, le dialogue avec mon papa ne s'arrête pas...

Ces gestes sont considérés par les chercheurs comme des précurseurs de la communication intentionnelle. Les gestes de pointage peuvent être de deux sortes : soit ils sont impératifs et dirigés vers un objet que le petit enfant veut obtenir (nourriture, objet attirant parce que brillant, etc.) ; soit ils sont déclaratifs et destinés à attirer l'attention du partenaire adulte afin de lui faire partager son intérêt pour cet objet en particulier. Ce sont précisément ces déclaratifs que ma petite-nièce utilisa durant notre jolie balade familiale.

Les recherches à propos des gestes précurseurs de la communication intentionnelle confirment leur rôle facilitateur dans l'acquisition du langage. En montrant tous les objets autour d'elle, ma petite-nièce nage dans un délicieux bain de mots, de phrases et de grammaire qui à force de répétitions lui permettront à elle aussi d'accéder à ce qui distingue les hommes des autres animaux : le langage. Le langage articulé est en effet le propre de l'homme, comme l'écrit Aristote en son temps. Lucie illustre parfaitement la description que fait l'orthophoniste Pierre Ferrand de l'être humain : « C'est un animal sémiologique, mimeur par nature, dont le langage est geste avant d'être parole » (Ferrand, 1965).

Une supériorité des femmes dans le décodage des émotions ?

Le petit d'homme est au mieux de ses capacités cognitives (apprendre, percevoir, mémoriser, raisonner...) lorsqu'il est enfant et ça tombe bien, c'est à ce moment-là que nous le bombardons d'informations nouvelles, d'ordres et de conseils de toutes sortes afin de faire son éducation. Il apprend vite, beaucoup et tout le temps durant ses premières années. La découverte de son univers de référence, les humains, se fait dès sa naissance et les premiers contacts qu'il a avec ce monde sont verbaux, mais aussi non verbaux puisque le langage ne lui est pas encore acquis bien qu'il comprenne tout ce qu'il entend. Vous aurez d'ailleurs remarqué comment le tout petit bébé écarquille les yeux pour ne rien louper de ce qu'il voit et comment il nous regarde, fasciné, lorsque nous lui parlons. S'il observe nos expressions, il scrute aussi les mouvements de nos lèvres et la manière dont elles bougent pour prononcer des mots. Il lit sur nos lèvres, en quelque sorte, comme le font les sourds et les malentendants, mais pour ce qui le concerne, c'est afin d'imiter ensuite ces mouvements articulatoires lorsqu'il aura à prononcer le même mot quelque temps plus tard. Maladroitement au début et avec de plus en plus de dextérité par la suite.

Cet apprentissage se fait-il de la même manière chez les deux sexes ? On ne sait pas encore tout à fait comment nous apprenons à décrypter correctement les éléments non verbaux présents lors des interactions, bien que les chercheurs aient fait de gros progrès en la matière. Par contre, ce dont nous sommes certains, c'est que les filles sont plus douées que les garçons dans l'exercice de décodage émotionnel, même si les choses évolueront peut-être dans un avenir proche.

Le décodage, lorsqu'il s'agit des expressions émotionnelles, désigne la capacité à identifier et interpréter les émotions des autres à partir d'indices non verbaux (Niedenthal *et al.*, 2009). Lorsque des chercheurs s'intéressent à l'identification des émotions, ils montrent aux participants des photos ou encore des dessins ou des films sur lesquels on voit des personnes qui expriment toutes les caractéristiques d'une émotion donnée. Il est ensuite demandé aux personnes qui se prêtent à l'expérience de se prononcer sur l'émotion en question. Dans les études, il apparaît que les femmes montrent plus de précision dans ce décodage émotionnel, ce qui revient à dire que leur sensibilité leur permet d'évaluer avec plus de justesse des situations chargées en émotions (Niedenthal *et al.*, 2009).

Des chercheurs se sont intéressés aux résultats obtenus par 125 études qui ont focalisé leur intérêt sur ces différences de performance (Thompson et Voyer, 2014). L'observation attentive des conclusions de cette analyse oblige à la prudence, mais il n'en demeure pas moins qu'il existe une réelle et significative différence entre les prestations des femmes et des hommes quand il s'agit de décoder les émotions chez autrui. Cette remarque globale est à modérer en fonction du type d'émotion présenté (joie, tristesse), du canal observé (visage, voix, posture), de l'âge des participants à l'expérience et du sexe de la personne qui exprime l'émotion. À propos de ce dernier point, il est important de mentionner que les stéréotypes biaisent le décodage des expressions faciales : d'une façon générale, l'expression de la

colère est mieux identifiée lorsque c’est un homme qui l’exprime, tandis que la peur et la tristesse sont plus aisément reconnues lorsque c’est une femme qui les exprime (Niedenthal *et al.*, 2009).

Une question d’éducation ?

J’ai bien conscience de prendre le risque d’en faire hurler plus d’un (plus d’une ?), étant donné l’hypersensibilité de la période sur ces sujets. Pourtant les lignes qui suivent ne cherchent aucunement à être de dangereuses agitatrices. Elles se font, en toute bonne foi, l’écho de ce que les chercheurs mettent en évidence à propos des déterminants biologiques et environnementaux des êtres humains (Petrovic, 2004).

Qu’y a-t-il d’inné et d’acquis dans les comportements et les préférences des petites filles et des petits garçons ? Rappelons que dès sa naissance l’être humain est attiré par les visages, des visages qui bougent tout le temps et sont animés d’expressions ou de mimiques diverses (Gentaz *et al.*, 2016). Jusque-là, pas de différences entre les filles et les garçons. Les performances sont les mêmes et les discriminations aussi efficaces que l’on soit un bébé fille ou un bébé garçon. Les choses se compliquent lorsque l’on s’intéresse aux préférences (temps consacré à regarder quelque chose) pour un objet selon que l’on est une nouveau-née fille ou un nouveau-né garçon. Plus d’une centaine de nourrissons des deux sexes sont soumis à une étude au cours de laquelle on leur présente un vrai visage (un objet social) et un mobile (un objet mécanique), l’un après l’autre. Le mobile ressemble à un visage : certains éléments ont une couleur identique à la peau ou à des cheveux ; sur cet objet on distingue une bouche, des yeux, un nez, le tout collé sur la structure à la manière d’un Picasso. Chaque objet, qu’il soit social ou mécanique, est présenté entre cinquante-trois et soixante-dix secondes à chaque bébé. Voici les résultats de ces observations.

PRÉFÉRENCES	Visage	Mobile	Pas de préférence
Garçons	25 %	43 %	32 %
Filles	36 %	17 %	47 %
TEMPS PASSÉ À REGARDER	Visage	Mobile	Ailleurs
Garçons	46 %	52 %	2 %
Filles	49 %	41 %	10 %

Si les compétences, en ce qui concerne la juste reconnaissance d'émotions exprimées, sont les mêmes que l'on soit un garçon ou une fille, on constate donc que l'attirance pour un objet social et animé ou pour un objet mécanique n'est pas la même lorsque l'on est un bébé fille et lorsque l'on est un bébé garçon : les filles sont plus attirées par le « vrai » visage (l'objet social) et les garçons par l'objet mécanique, le mobile.

Lors d'une récente fête de Noël, j'étais en famille comme il se doit et en présence, entre autres, de mes petits-neveux. Plus précisément en compagnie de mon petit-neveu de 6 ans et de ma petite-nièce de 2 ans Lucie, vous vous souvenez, celle qui, âgée d'à peine 1 an, a compris qu'elle appartenait à ce monde des humains qui communiquent sans arrêt et qui, donc, communique sans arrêt. Mais revenons à la fête de Noël au cours de laquelle le Père du même nom est bien entendu passé la nuit pour déposer moult présents. Au petit matin, ô surprise, les cadeaux apportés étaient plutôt « sexués », y compris en ce qui concerne leur couleur. Ma petite-nièce reçut ainsi plusieurs jouets de couleurs rose tandis que mon petit-neveu reçut, entre autres, un circuit de voitures qui fit sa joie – et aussi celle de sa petite sœur.

De même que le Père Noël choisit des cadeaux sexués pour nos enfants, nous ne traitons pas non verbalement de la même manière nos filles et nos garçons. Au cours de la première année de leur existence, les interactions que nous avons avec nos petits consistent (lors du change, du repas ou de moments de jeu) essentiellement à leur parler un langage « bébé », c'est-à-dire à babiller en tentant souvent maladroitement de les imiter quand ils gazouillent. Lorsque nous leur parlons vraiment, nous prononçons des phrases simples, courtes, que nous répétons plusieurs fois en souriant et en finissant invariablement par des « Et ouiiiiii », ou « Et alorrrrrrs », prononcés dans des tonalités plutôt aiguës et avec une faible puissance vocale. Nous savons que les voix graves et puissantes font peur aux enfants – c'est d'ailleurs ainsi que nous agissons lorsque nous les grondons. Aussi adoptons-nous des voix légères lorsque nous souhaitons leur parler et les voir nous sourire.

Sachez en premier lieu que le ton de la voix que nous empruntons pour parler à un bébé fille et à un bébé garçon est différent. « On parle plus doucement à une fille, alors qu'on adopte généralement une voix plus ferme et plus vigoureuse avec un garçon. » Mais il n'y a pas que le ton de la voix qui diffère, il y a également le temps que nous leur consacrons et le type de stimulations qu'ils reçoivent de notre part. Durant les premiers mois de leur vie, les garçons sont plus souvent pris dans les bras par leurs parents et ils reçoivent, par conséquent, plus de stimulations corporelles de type touchers, caresses, bisous, etc. Par contre, dans le même temps, père et mère regardent plus souvent leur fille et leur parlent plus. Parler plus et plus souvent aux filles favoriserait leur développement verbal. Et il semblerait que prendre plus et plus souvent un garçon dans les bras lors de ses premiers mois l'aiderait à « développer des habiletés de manipulation et d'exploration tactile de son milieu » (Pomerleau et Malcuit, 1983). À partir de l'âge de 6 mois, la tendance s'inverse et ce sont les filles qui sont plus stimulées tactilement. Plus intéressant encore, lorsqu'une maman interagit avec son bébé-fille et que celle-ci détourne le visage pendant plus de cinq secondes, la maman la stimule tactilement pour qu'elle renoue le contact visuel. Lorsque c'est avec un bébé garçon qu'elle se trouve, sa mère « ne verra aucune urgence à intervenir » (Pomerleau et Malcuit,

1983). Ce comportement du bébé de sexe masculin est sans doute perçu comme une marque d'indépendance et, par conséquent, cohérente avec ce qu'il est ou ce que l'on souhaite qu'il devienne.

Bébé fille, bébé garçon

Au Burkina Faso, quand un bébé garçon pleure, on se précipite pour lui donner à manger et les femmes disent : « Si un bébé garçon est rouge, ça peut être néfaste pour sa santé... » Par contre, lorsqu'un bébé fille pleure, on la laisse attendre parce que c'est une fille et qu'elle n'aura jamais ce qu'elle désire : autant qu'elle l'apprenne le plus tôt possible (Héritier, 2014). Il n'est pas totalement impensable que notre culture aussi adopte parfois ce type de raisonnement, non ?

Tout bien considéré, l'attribution d'une certaine « sensiblerie » aux filles, souvent de manière péjorative d'ailleurs, trouve sans doute sa source dans ces différences d'éducation et, par conséquent, de perception des émotions de la part d'un individu de sexe féminin vs de sexe masculin. Nous constatons que ce sont les parents, vous et moi, qui sommes à l'origine de ces différences. Nous ne nous comportons pas non verbalement de la même manière avec nos garçons qu'avec nos filles. C'est ainsi que, sans nous en rendre compte, nous allons permettre aux garçons et aux filles d'acquérir des compétences différentes dans la manière de décoder le non-verbal en général et les expressions émotionnelles en particulier. Au-delà de cette perception, juste ou pas, ce sont à des compétences sociales que nous leur permettons d'accéder (ou pas) et de s'y sentir plus ou moins à l'aise. Enfin, on voit à quel point, à travers l'attribution d'un trait de personnalité – « un garçon, ça doit être indépendant » –, l'ensemble de nos conduites vont dans le sens de cette affirmation, y compris celles en relation avec le comportement non verbal (Voyer et Voyer, 2014).

Vieillir aussi est un avantage dans le décodage du non-verbal

Être une fille n'est pas le seul élément qui permette d'exceller dans le décodage des expressions émotionnelles d'autrui et de son comportement non verbal en général : l'âge est aussi un facteur qui offre un avantage certain. Nous savions déjà que des menteurs plus âgés contrôlent mieux leurs comportements non verbaux que des sujets jeunes, voire très jeunes (Biland, 2004). D'autre part, lorsque les observateurs d'un comportement sont des adultes, ils sont également de meilleurs juges, qu'ils aient à regarder évoluer une personne qui ment ou une personne qui dit la vérité (Feldman, Jenkins et Popoola, 1979 ; Parham, Feldman, Oster *et al.* 1981 ; La Frenière et Ménard, 1990). Ces études montrent que l'être humain acquiert une expérience indéniable des interactions sociales avec le temps et qu'elle s'accroît d'année en année. Des personnes plus âgées maîtrisent mieux leurs propres comportements non verbaux et évaluent mieux ceux des individus qu'elles observent que des personnes jeunes (Biland, 1999).

1. Harold Dwight Lasswell est un politologue et psychiatre américain qui, s'inspirant de la méthode de Quintilien, pédagogue latin du I^{er} siècle ap. J.-C., a modélisé la communication de masse. Pour ce faire et reprenant les questions posées par Quintilien, il pose l'axiome suivant « Qui ? dit quoi ? par quel canal ? à qui ? et avec quel effet ? » que nous lui empruntons ici.

2. Réponse : ils sont tous les trois dans l'ordre d'apparition.

CHAPITRE 9

Nous vivons une époque formidable !

Des effets inattendus et déléters

L'avènement du téléphone portable, d'Internet et des réseaux sociaux a consacré des avancées technologiques incroyables et permis des progrès considérables en ce qui concerne la communication, la connaissance et la mise en relation des êtres humains entre eux à travers le monde et en quelques instants. Cependant, comme tout progrès, il a ses revers et ceux-ci sont à la mesure du formidable essor de ces outils de connaissances et d'échanges, notamment dans le domaine du non-verbal.

Le forum (mot d'origine latine) désigne une place de ville destinée à la discussion et au commerce. Par extension, et grâce à nos amis anglo-saxons qui se sont emparés du mot, des tas de forums fleurissent un peu partout sur la Toile, à de nombreuses occasions et sur de multiples sujets. Désormais chacun d'entre nous peut, grâce aux touches de son clavier, donner s'il le souhaite son avis sur à peu près tout ce qui se passe dans le monde et tout cela dans le plus parfait anonymat. C'est d'ailleurs ainsi que nombre d'entre nous signons nos réflexions postées « anonyme ». Ces forums vont de l'avis que l'on partage sur la qualité de tel hôtel ou tel restaurant à ce que l'on pense de la politique internationale de Donald Trump. Chacun peut dire ce qu'il souhaite sur autrui, sur sa manière d'être et de se comporter, sur sa manière de penser, etc.

Tout au début où sont apparus ces myriades de fils de discussions, je trouvais l'idée de parler avec tous ces gens à l'autre bout de la France ou du monde assez passionnante, mais très vite je me suis rendu compte que de discussion il n'y avait point. De fait, et sans doute que l'anonymat qui est permis et encouragé n'y est pas pour rien, à peine la conversation entamée, les gens s'insultent copieusement et se traitent de tous les noms d'oiseaux. Celui qui s'exprime juste après vous, s'il n'est pas d'accord avec ce que vous venez de dire, vous le considérez comme le pire des imbéciles et le débat tourne au pugilat à peine la « discussion » (?) entamée. On a alors le sentiment bien réel que si les interactants étaient en présence les uns des autres, ils se battraient comme des chiffonniers, c'est dire la violence qu'inspirent

ces façons de faire. Comme ne le dit pas l'expression populaire « pourquoi discuter alors que l'on peut se disputer ? » !

Entre insultes et censure

Et lorsque je dis que les gens s'insultent sur les forums, je suis modérée, parce que les qualificatifs employés la plupart du temps sont orduriers, blessants, humiliants, voire sectaires ou racistes ! On se demande souvent d'ailleurs où est le modérateur à ce moment-là. De toute évidence, il n'y a que le prosélytisme qui l'inquiète et le fasse réagir par une censure pure et simple de l'internaute incriminé. Toutes les autres attitudes, s'insulter sans même se connaître, humilier celui à qui l'on s'adresse, prêter à celle qui n'est pas d'accord avec vous des raisonnements qu'elle ne tient pas, des mots qu'elle n'a pas prononcés, faire des procès d'intention à tout, paraissent tout à fait ordinaires, banales et normales lors de ces forums.

Ah si ! le modérateur censure et, à la vitesse de l'éclair, supprime les posts qui sont accompagnés d'œuvres d'art où il ne voit que de la nudité. Ce fut le cas pour l'œuvre peinte par Gustave Courbet *L'Origine du monde*, pour une sculpture vieille de trente mille ans *La Vénus de Willendorf*, mais aussi, quelle ironie, pour *La Liberté guidant le peuple*, œuvre de Delacroix et, plus récemment, pour des tableaux de Rubens. Somme toute, sur les réseaux sociaux, la méchanceté est devenue habituelle, ordinaire et banale, comme le dit François Jost (2018). Mais qui est présent sur les réseaux sociaux ? Vous, moi, notre voisin...

L'amitié ne se construit plus, elle se compte !

Je fais partie de cette génération qui ne possède qu'une poignée d'ami(e)s, je les compte sur les doigts d'une main. Allez, deux au maximum. Je parle là des vrai(e)s ami(e)s, ceux sur lequel(le)s on peut compter en cas de coup dur et qui sont là aussi pour partager les moments précieux. Désormais, grâce à un réseau social flanqué d'un oiseau bleu, on a des centaines, voire des milliers d'amis, appelez-les vos *followers*, littéralement vos « suiveurs », c'est-à-dire des personnes qui sont extrêmement intéressées par ce que vous dites, ce que vous faites, ce que vous pensez, qui vous êtes ou prétendez être. Tout sur votre vie réelle ou inventée est publié sur votre « page ». Chaque jour, vos « suiveurs » prennent de vos nouvelles sans vous parler, sans vous connaître, simplement en regardant ce que vous publiez. Si vous décidez d'ouvrir un forum, ils donnent leur avis et finissent par tout savoir de vous sans jamais vous avoir rencontré, ils n'en expriment d'ailleurs pas le désir.

Il y a désormais des stars des réseaux sociaux, c'est-à-dire des individus totalement inconnus hier qui plaisent tout à coup à des milliers, voire des millions de personnes et qui, exclusivement parce qu'ils sont eux-mêmes, ou un personnage inventé de toutes pièces, deviennent des vedettes – mais n'est-ce pas le principe des stars ? Parfois on les nomme « influenceurs » puisqu'ils nous suggèrent quoi porter comme vêtements, que manger, etc. Le qualificatif se suffit à lui-même. L'intention est claire. Vous l'aurez compris, je suis assez d'accord avec ceux qui parlent de l'hypernarcissisation de notre civilisation largement favorisée par ce qu'autorisent à faire les réseaux sociaux. Ils mettent sur le devant de la scène un nombre incroyable de personnes qui rêvaient d'être regardées et écoutées, persuadées que ce qu'elles pensent intéresse autrui, et ils permettent à chacun de donner son avis sur tout. Comme le

souligne Michel Onfray (2014), nous nageons en plein « délire narcissique : j'ai le droit de donner mon avis, de dire ce que je pense et... je juge » !

Une civilisation transparente ?

L'augmentation considérable des moyens d'information, de communication et d'échanges instantanés accroît-elle à coup sûr les moyens pour chacun d'entre nous d'en savoir plus et mieux sur tout ? Au milieu des années 1980, ce qui était encore l'Union soviétique (URSS) se dote d'un nouveau dirigeant, Mikhaïl Gorbatchev, qui déclare vouloir faire bouger les lignes dans son pays. Il insiste entre autres pour que les responsables de l'Union appliquent la *glasnost*, la « transparence ». Cela signifie qu'il faut cesser de mentir au peuple et aux pays voisins, cesser de cacher des informations d'importance telle l'ampleur de la catastrophe de Tchernobyl, par exemple. L'élan ainsi créé ne se démentira pas, il aboutira à la chute du mur de Berlin en 1989 et au démantèlement du bloc soviétique. Cette idée de *glasnost* et de transparence fut souvent reprise dans les autres pays d'Europe qui, pourtant, ne vivaient pas sous le joug de régimes autoritaires, mais estimaient qu'on pouvait faire mieux en la matière chez nous aussi. Nos concitoyens ont donc cherché à avoir de plus en plus d'informations et les plus précises sur tout un tas de sujets. Il est devenu hors de question que le pouvoir nous cache des choses, que les dirigeants des grands groupes industriels nous cachent des choses, qu'au sein même de notre cercle familial et amical on nous cache des choses... Tout devait être clair, limpide, transparent, le plus transparent possible !

La presse est en première ligne dans ce rôle d'investigateur-enquêteur. En parallèle à des chroniques de plus en plus poussées et à l'avènement d'une presse spécialisée dans l'indiscrétion, l'expansion formidable des nouveaux moyens de communication et d'information que permet la Toile achève le tableau. Nous pouvons tout savoir sur tout et tous à tout moment et « en un clic », comme l'on dit. Évidemment ce formidable mouvement vers la transparence totale, le « savoir » absolu, l'immédiateté de l'information donnée et reçue a ses revers¹. On ne peut désormais plus rien dire, montrer ou écrire sans prendre le risque de se retrouver sur la Toile à son corps défendant (Onfray, 2014). Les personnes habituées à ces désagréments, parce qu'observées et filmées en permanence en raison de leur position dans la cité, le savent bien et, malgré leur prudence, ont vécu parfois les tracasseries que cette volonté de transparence absolue inflige. Jurant qu'on ne les y reprendrait plus, elles se cachent désormais la bouche quand elles parlent à un voisin en public, évitant ainsi qu'une personne apte à lire sur les lèvres ne diffuse le contenu de leur conversation quasi en direct à qui voudra l'entendre.

Transparence ou sincérité ?

Que cache cette exigence absolue de transparence, en plus d'un voyeurisme certain et malsain ? Vraisemblablement la nécessité de réduire à tout prix l'incertitude... Ce concept emprunté à la psychologie du travail est durablement lié aux notions de sécurité et de fiabilité humaine. Maîtriser et gérer les risques, réduire les accidents au travail en rendant l'homme plus sûr,

voilà un des chantiers essentiels qui occupent les ergonomes et les psychologues du travail. À l'instar de ces professionnels, il n'est pas impossible que nos civilisations souhaitent s'adresser à un homme dont on peut être absolument sûr, avec lequel on ne va prendre aucun risque et avec qui il n'y aura jamais de surprises. Mais ne confondons-nous pas deux choses à cet instant : transparence et sincérité ? Si tant est qu'une personne puisse être totalement transparente aux yeux d'autrui (ce dont je doute fort), est-ce bien cela qui préoccupe l'autre ? N'est-ce pas plutôt sa sincérité à notre égard qui est en cause ? Et pour être sincère, est-il nécessaire d'être transparent ?

Les fausses nouvelles se propagent plus vite que les vraies

Les rumeurs ont de tout temps existé, elles sont le plus souvent destructrices pour ceux qui en sont les victimes. Beaucoup d'entre nous sommes branchés en permanence sur ces réseaux avec alerte sonore à la clé qui nous avertit chaque fois que quelqu'un se connecte sur notre compte ou qu'une nouvelle en provenance du monde nous parvient. Ce sont surtout les réseaux sociaux qui relaient aujourd'hui ces fausses informations et elles sont aussi nombreuses qu'il existe de moyens de communiquer les uns avec les autres ! Pour autant, malgré les nouvelles technologies, ce sont, comme au bon vieux temps, des humains qui propagent les rumeurs, pas des robots.

Le phénomène prend une telle ampleur que ces nouvelles, communément appelées de leur nom anglais *fake news* (« fausses nouvelles »), font l'objet de vérifications précises dans certains médias qui chargent des journalistes affectés à un service spécialement dédié de constater l'exactitude de ces informations afin de rétablir quelques vérités (« Le vrai du faux » sur France Info par exemple). Récemment, dans la très sérieuse revue *Science*, de non moins sérieux chercheurs publient les résultats d'une étude sur ces fausses nouvelles qui montrent qu'elles se propagent plus profondément, plus largement et plus rapidement que les vraies nouvelles, ce qui a de quoi inquiéter. Pour vous donner une idée de ce que représentent ces fausses informations, l'équipe de chercheurs a recueilli douze années de données provenant du réseau social au petit oiseau bleu, soit toutes les données produites sous forme d'articles depuis sa création. Les scientifiques ont ainsi recueilli 126 000 articles qui ont été partagés 4,5 millions de fois par 3 millions de personnes.

Le constat est sans appel : les articles qui parlent de choses révélées exactes atteignent rarement plus de 1 000 utilisateurs, tandis que les fausses nouvelles les plus pernicieuses touchent régulièrement plus de 10 000 personnes. Si les chercheurs ont pu penser qu'il s'agissait du travail de *bots*, ces agents logiciels automatiques qui interagissent avec des serveurs, autrement dit des robots, la vérification qu'ils ont réalisée² a montré qu'il y avait des « vraies gens » derrière ces fausses nouvelles et que plus elles sont « in-croyables », plus elles se répandent de manière virale. Nous constatons tous du reste quotidiennement sur nos lieux de travail que des individus, à la vie sans doute insipide, consacrent un temps conséquent à répandre des calomnies sur les uns et les autres.

Je ne peux que vous inviter à la plus grande prudence lorsque vous chercherez des informations dignes de foi et crédibles à propos du non-verbal puisque vous le savez maintenant : sur la Toile aujourd'hui tout le monde peut se prétendre expert en quelque chose sans avoir à justifier de cette qualité, sans que nous sachions ce qu'il a appris, où et avec qui il l'a appris.

Tous des experts ?

Je ne doute pas que vous aussi êtes souvent en présence, dans votre milieu professionnel mais aussi dans votre environnement plus personnel, de personnes qui prennent la place de ceux qui savent³. C'est ainsi que des diagnostics de toutes sortes fleurissent dans tous les recoins de nos vies. Je suis passée il y a peu à côté de deux de mes collègues en grande discussion dans un couloir. Ils s'entretenaient d'un enfant avec lequel nous interagissons. Cet enfant, tout simplement quelque peu colérique et intolérant à la frustration, est devenu l'espace d'un instant bipolaire pour l'un des collègues ! Il est désormais courant et permis de se prendre pour tel ou tel, de discourir en faisant comme si l'on était expert du domaine, d'ignorer que poser un diagnostic comme celui-ci relève de la médecine psychiatrique qui s'étudie durant de très longues années et que l'expertise n'est pas donnée à tout le monde et sur tous les sujets. Par contre, chacun a tout intérêt à progresser et à s'affirmer dans son propre domaine de compétences afin de bénéficier d'une autorité peu contestable au sein de son entreprise.

Nous avons peur de tout et de tous !

En janvier 2017, au cours d'un journal télévisé (*13 h 15 le samedi* de France 2 le 14 janvier 2017), un journaliste s'entretient avec le comédien Édouard Baer et le sujet qu'ils abordent concerne le « faire rire », plus précisément « pourquoi chercher à faire rire ». Le journaliste suggère à Édouard Baer qu'il s'agit là sans doute d'une façon de se protéger. Ce que sous-entend le journaliste fait réagir vivement le comédien, qui rétorque sur un ton presque agacé : « Mais qu'est-ce qu'il y a avec la protection... tout le temps... la peur... se protéger... »

Il faut reconnaître que notre civilisation possède une fâcheuse tendance à croire que beaucoup de nos comportements ou de nos activités sont explicables par une crainte ou une peur quelconque d'on ne sait quoi, d'on ne sait qui (de la psychologisation à tout va ?). C'est peut-être cette crainte perpétuelle, dont n'est pas pris Édouard Baer, semble-t-il, qui est à l'origine de cette autre tendance de beaucoup d'entre nous à vouloir mettre des qualificatifs sur tout, à donner des explications à tout, à fournir des interprétations pour toutes les situations... Une jeune femme, dont l'activité entraîne des échanges et des discussions nombreuses, me racontait il y a peu qu'une cliente de son magasin, psychologue de surcroît, et à qui elle décrivait quelques épisodes somme toute banals de sa vie dans le seul but d'éclaircir sa pensée et sans souhaiter une seule seconde obtenir des conseils ou une consultation gratuite, s'était retrouvée dans une situation bien inconfortable. Chaque phrase prononcée, chaque doute émis, chaque interrogation de sa part se voyaient qualifiés par la cliente-psychologue d'un sempiternel « Si..., alors c'est que... ». Cette jeune femme me disait à quel point elle avait été frustrée de n'avoir pas pu « parler » et « être écoutée » tout simplement, sans être jugée, conseillée, guidée, ce qu'elle ne sollicitait pour rien au monde !

Peut-être que ce mouvement qui va en s'accroissant et qui semble vouloir tout qualifier, tout commenter, tout expliquer nous le devons également au Web, sur lequel on peut donner son avis en

écrivain n'importe quelle bêtise sans que personne y trouve rien à redire (Onfray, 2014). Des experts de tout poil fleurissent et surtout en matière de psychologie humaine, au point que des magazines, qui ne sont pas des revues spécialisées, mais de simples lectures de détente, mettent en garde les parents contre la tentation de « jouer au psy avec eux » – comprendre « avec leurs enfants ».

Cette psychologisation délirante s'enkyste dans notre société depuis de nombreuses années maintenant. Elle noie tout le monde dans un bain de médiocrité et affaiblit de façon importante le poids des connaissances acquises par des chercheurs prudents, eux, dans leurs conclusions comme dans leurs préconisations. Cette psychologisation compulsive rejoint une certaine pensée magique et les idées de transparence ainsi que la volonté de tout qualifier ! Un psychologue serait quelqu'un qui voit au travers d'autrui. Et un psychologue serait en mesure de donner une explication à tout et une interprétation pour chacun de nos comportements. Si vous le dites...

Puisque nous sommes tous des experts et à propos de tout, il n'y a plus d'experts ! Nous sommes tous en mesure d'établir des diagnostics, qu'ils soient psychiatriques, médicaux, mécaniques, en matière de grande cuisine, d'œnologie, etc. Nous savons tout et aussi bien que les experts du domaine eux-mêmes, voire mieux parfois ! C'est ainsi que se colportent de fausses informations auprès de ceux qui font montre de confiance, c'est-à-dire tout un chacun, et c'est ainsi que se diffusent sur la Toile des contre-vérités majeures.

Les prétendus experts du non-verbal

Pour en revenir directement au non-verbal, disons sobrement que c'est un domaine où les fausses nouvelles et autres rumeurs abondent. De nombreux anonymes et inconnus – parfois des personnes plus connues – se prétendent spécialistes du non-verbal et ne font, dans le meilleur des cas, que voler quelques informations aux uns et aux autres. Dans le pire des cas, ils se laissent aller à des délires passionnés sur ce « truc » tendance qu'est le non-verbal et son corollaire supposé, la manipulation, dont nous serions toutes et tous victimes. Et, là, ils ont tout dit !

Bien sûr, si vous lisez ce qu'ils écrivent et que vous consultez régulièrement leurs sites, mieux, si vous interagissez avec eux par mail ou *via* les réseaux sociaux, ils vont tout vous apprendre pour ne plus être dupé par autrui, ne plus être manipulé, savoir faire la différence entre les gentils compagnons de route tout à fait fréquentables et les horribles méchants qui ne cherchent qu'à vous nuire. Ces marchands du temple se gardent bien de préciser d'où ils tiennent toutes ces informations qu'ils vous dévoilent à grand renfort de livres que vous achetez et lors de formations coûteuses qu'ils vous proposent. Le savoir qu'ils dispensent dans des écrits souvent très volumineux sort de quelle école ? de quelle université ? Ils s'appuient sur quelles évidences scientifiques pour prétendre ce qu'ils avancent ? Nul ne le sait... Parfois, ne reculant devant aucun sacrifice, ils se réfèrent à la science, aux sciences dites dures, plus précisément à la biologie, la neurophysiologie, aux neurosciences... Un exemple ? Les microdémangeaisons et ce qu'il convient d'en conclure. Si l'on en croit certains, ces

microdémangeaisons auraient été identifiées par des spécialistes de physiologie comme étant des réflexes médullaires. Fort bien, et ? Ceux-ci exprimeraient la vasodilatation de la peau, productrice d'une excitation ou d'un grattage ! J'ai beau chercher, je ne vois pas. Pour faire très rapide je dirai que le réflexe médullaire, c'est celui qui intervient lorsque, me promenant pieds nus chez moi, mon pied droit rencontre un objet tranchant ou piquant et que, de manière réflexe, je redresse le pied, le genou et la hanche pour m'éloigner du mauvais objet. Je ne vois pas de relation avec des microdémangeaisons attestant qu'un être humain est contrarié... par le clou rencontré sur le sol ? Assurément ! Si mon pied rencontre une punaise, je suis contrariée, mais de là à passer d'un réflexe à un ressenti émotionnel et exprimé non verbalement...

Un autre exemple d'aberration ? Notre système sympathique, lorsqu'il se met en marche, provoquerait un état propice à l'affrontement physique : nous serions prêts à la bagarre, ou à la fuite, et cela se constaterait par une poussée d'adrénaline, une modification du rythme cardiaque, une tension des muscles et une érection du système pileux... Mais où diable vont-ils chercher tout ça ? Certes, lorsque le système sympathique est activé sous le coup d'une émotion de plus ou moins forte intensité, des organes comme le cœur, les poumons, les vaisseaux sanguins, les glandes sudoripares et salivaires s'emballent et des effets visibles de ce chambardement peuvent être constatés par des yeux aguerris, mais pour ce qui est d'être prêt à se battre... vous m'en voyez tout ébaubie !

Dernier exemple, trois chiffres tournent ainsi en boucle sur le Net. La plupart du temps, si vous ouvrez un site ou un blog qui parle du non-verbal, on va ainsi vous expliquer qu'une situation de communication se décompose comme suit : 7 % relèvent de la communication verbale, 38 % de la communication vocale et 55 % de la communication visuelle – soit 93 % pour le seul non-verbal. Ce qui permet d'affirmer de façon péremptoire une nette suprématie du non-verbal sur le verbal dans le processus de communication. Autrement exprimé, le non-verbal domine largement le processus de communication.

Lorsque des sites, des blogs et autres conférenciers avancent ces chiffres, ils essaient, dans le même temps, d'attirer votre œil ou votre attention avec des phrases chocs telles que « ne plus être manipulés », « ne plus être dupes », « attention ! » et ils citent à l'envi ce qu'ils présentent comme la caution scientifique qui confirme ce qu'ils affirment, celle du professeur Albert Mehrabian. Ce chercheur américain en psychologie a exercé son art à partir des années 1960 et mis en évidence lors de deux expériences (jamais citées ni expliquées par les mêmes blogueurs) une préférence pour un canal de communication plutôt qu'un autre lorsque nous devons nous prononcer sur la sympathie que nous inspire une personne ou pas. L'objectif des deux expériences réalisées par Mehrabian consiste précisément à étudier le rôle des expressions faciales dans la perception de la sympathie. Autrement dit, qu'est-ce qui va me permettre de penser qu'untel est sympathique : ce qu'il dit ? Le ton qu'il utilise pour le dire ? Ou l'expression du visage associée au mot prononcé ?

Lors de la première expérience, les participants écoutent des mots neutres (par exemple « peut-être »), positifs (par exemple « merci »), négatifs (par exemple « brutal »), prononcés avec une tonalité neutre, positive ou négative. Ensuite, on leur demande d'attribuer une émotion à ces mots prononcés et de

dire ce qui leur a permis de se déterminer. L'expérience montre que très majoritairement les individus parviennent à attribuer une émotion grâce au ton employé et non au mot lui-même. Lors de la seconde expérience, Mehrabian demande aux participants d'écouter une voix de femme qui prononce le mot « peut-être » avec une tonalité neutre, négative et positive. Sont associées à ces voix des photographies de visages de femmes exprimant une expression faciale positive, une expression négative et une expression neutre. Le chercheur leur demande d'attribuer un caractère « sympathique » *versus* « pas sympathique » à chacune des photos et de préciser si c'est l'image ou le son qui a été déterminant dans leur choix. Les résultats montrent que c'est le canal visuel, par conséquent un des aspects non verbaux, qui a été déterminant : ce sont les photographies qui leur ont permis de faire leur choix, et non le mot prononcé ou la tonalité employée.

7-38-55 : vraiment ?

De ces deux recherches, Mehrabian arrive bien aux chiffres de 7, 38 et 55 que nous avons évoqués, mais il y parvient dans les conditions précises de ces deux expériences. Malheureusement, très rapidement après la publication de ses résultats, le chercheur ne peut que constater l'engouement qu'ils suscitent et la généralisation abusive à laquelle ils conduisent. Il aura beau les nuancer en rappelant qu'ils ont été mis en évidence dans un contexte particulier et qu'aucune généralisation à d'autres situations n'est envisageable en l'état : rien n'y fait et on continue, encore aujourd'hui, d'affirmer, sans plus préciser le contexte, que c'est le non-verbal qui permet très majoritairement de comprendre un message !

Comprenons-nous bien : la contestation de la généralisation des chiffres de Mehrabian n'enlève rien au caractère essentiel et indispensable du non-verbal au sein du processus de communication, mais les deux expériences que nous venons de présenter ne permettent en aucune manière de tirer les conclusions que tant de sites et blogs approximatifs sur le sujet s'autorisent à émettre.

Je vois ce à quoi je crois !

Ce livre touchant presque à sa fin, je ne peux que vous inviter à la plus grande prudence lorsque vous chercherez des informations dignes de foi et crédibles à propos du non-verbal. Puisque vous le savez maintenant : sur la Toile aujourd'hui tout le monde peut se prétendre expert en quelque chose sans avoir à justifier de cette qualité, sans que nous sachions ce qu'il a appris, où et avec qui il l'a appris.

Mais pourquoi me direz-vous sommes-nous si naïfs face à tant de discours mensongers et infondés ? Pourquoi nous laissons-nous influencer si facilement par des individus aux pratiques douteuses et qui frôlent parfois le charlatanisme ?

Le bon sens populaire (encore lui !) attribue à un certain saint Thomas le « je ne crois que ce que je vois ». Ce qui signifie que l'être humain est quelqu'un de prudent, circonspect et réfléchi. Il n'est pas prêt

à avaler n'importe quelle couleuvre sous prétexte que le premier venu tente de la lui faire gober. Si l'on ramène cet adage à ce que nous venons de constater de l'influence des réseaux sociaux sur chacun d'entre nous et de l'identique emprise qu'ont les informations qui circulent sur la Toile, comment expliquer cette vigilance en berne lorsqu'il s'agit de ce que monsieur Tout-le-Monde nous suggère derrière un écran ? Nous avons vu dans un chapitre précédent que l'influence que tout un chacun tente d'exercer sur autrui est une constante des relations humaines. Ces tentatives d'influence peuvent relever de la manipulation dans certaines circonstances, mais cette influence peut également être exercée de nous vers nous.

La psychologie sociale nous apprend que le dicton « Je ne crois que ce que je vois » ne doit surtout pas être pris au pied de la lettre mais à contre-pied. Autrement dit, pour les psychologues sociaux, il est juste de dire : « Je ne vois que ce à quoi je crois », et non l'inverse. Que signifie « ne voir que ce à quoi l'on croit » ? Tout simplement que nous regardons le monde qui nous entoure non avec des yeux neufs chaque fois que nous nous trouvons dans une situation inédite ou avec des gens que nous ne connaissons pas l'instant d'avant, mais à travers un prisme qui relève du « pré-avis », du « pré-jugement », ce que l'on nomme des inférences et que, dans la vie de tous les jours, on appelle des *a priori*. C'est avec cette paire de lunettes que nous regardons en permanence le monde.

Ces *a priori* sont-ils néfastes ? Parfois peut-être mais, ce qui est certain, c'est qu'ils sont indispensables. Nous sommes toute la journée assaillis de nouvelles informations, mis au courant de nouvelles situations au travail, nous croisons de nouvelles personnes et nous ne pouvons pas traiter tous ces inédits. On ne peut y arriver qu'en les classant, en les rangeant, en les catégorisant (Dubois et Thomine, 2007).

C'est ce que l'on désigne sous le vocable de « catégorisation sociale » – en d'autres termes, la nécessité pour chacun d'entre nous de faire entrer les objets, personnes ou abstractions qui nous entourent dans des catégories afin de rendre notre quotidien plus simple. Cette classification des objets physiques ou sociaux comporte des tas d'avantages, elle nous fait gagner du temps et surtout elle nous rassure, elle nous est indispensable pour évoluer dans notre environnement. Le monde nous apparaît ainsi moins complexe, plus lisible et plus simple. Il ne nous est pas nécessaire, chaque fois que nous nous trouvons dans une situation inconnue, de contraindre notre cerveau à tout reprendre de zéro, de devoir tout reconsidérer pour appréhender correctement cette circonstance nouvelle.

Un certain besoin d'ordre

Nous faisons entrer dans des catégories les événements que nous vivons (le travail, les vacances, le deuil...), les éléments de notre quotidien (la catégorie « ustensiles de cuisine », la catégorie « animaux »...) ou les personnes qui nous entourent (les jeunes, les vieux, les patrons...) (Cerclé et Somat, 1999). Par exemple, le travail pour certains d'entre nous entrera dans la catégorie des moments fatigants ; pour d'autres dans celle des moments épanouissants ; pour d'autres encore, il sera les deux à la fois. En qualifiant ainsi les événements, nous nous retrouvons nous-même à appartenir à des groupes : ceux qui trouvent le travail fatigant, ceux qui le trouvent agréable, etc.

Le risque inhérent à la catégorisation, c'est, bien entendu, l'élaboration des stéréotypes. Dès que la notion de jugement à propos d'une situation ou d'une personne s'élabore, on sait qu'il peut être de deux sortes, positif, négatif et malheureusement rarement neutre – ce que l'on nomme l'objectivité. Ainsi, lorsque je croise une personne âgée à une caisse de supermarché à une heure d'affluence et que celle-ci cherche à profiter de la pénibilité que représente la station debout pour passer devant tout le monde, je risque de généraliser ce comportement à toutes les personnes âgées. C'est comme cela que certains d'entre nous en concluront : « Les gens âgés cherchent toujours à profiter des situations avec leur âge... »

Concernant cette excroissance maligne de la catégorisation que sont les stéréotypes, je vous propose un petit test et une petite histoire. Tout d'abord, le petit test. Je vais lister un certain nombre de groupes d'appartenance et vous demande de noter scrupuleusement sur une feuille de papier, avec la plus grande sincérité – ne vous inquiétez pas, personne ne vous observe... –, ce qui vous vient spontanément à l'esprit comme adjectif qualificatif lorsque je vous dis :

- les jeunes...
- les psys...
- les chômeurs...
- les profs...
- les patrons...
- les commerçants...
- les fonctionnaires...
- les Chinois...
- les banquiers...

Vous constaterez bien sûr que c'est sans aucune difficulté que votre esprit, en une fraction de seconde, a attribué à chacun de ces groupes une ou des caractéristiques particulières. Exclusivement négatives ? avérées ? En êtes-vous certain ?

Et à présent la petite histoire. Le copain Marcel s'annonce dans l'après-midi pour boire le café et il me demande s'il peut venir avec Serge (histoire inspirée par Nicole Dubois). Serge, qui est ce Serge ? Quelques secondes plus tard, la trace mnésique suivante se déclenche : « Ah, oui, l'ami que tu m'as présenté ce matin et qui est psychologue ! » C'est ainsi que dans ma tête se déroule le scénario suivant : « Marcel m'a présenté Serge ce matin, son ami psychologue, ils se proposent de venir boire le café chez moi, ils apportent les gâteaux... Bon... Un psy ! Ils sont tous un peu fous, ces psys, non ? Et quand ils ne sont pas trop perchés, ils nous prennent la tête avec leurs théories fumeuses et leurs interprétations systématiques à propos de toutes les situations et de tout le monde. Ça ne va pas être terrible, ce café-gâteaux... » Je ne vois que ce à quoi je crois et effectivement je vous le confirme : ce café-gâteaux n'a pas été terrible ; vous imaginez dorénavant aisément comment et pourquoi.

Plus je me crois manipulé,
plus je suis manipulé...

La puissante théorie de la catégorisation sociale, et avec elle les nombreux modèles de la psychologie sociale, montre comment la nécessité absolue d'ordonner notre environnement peut nous mener à des abus que sont les stéréotypes. Elle nous explique également cette incroyable capacité que nous possédons à nous manipuler nous-même. C'est ainsi que « je ne vois que ce à quoi je crois » aussi lorsque je cherche des informations sur la Toile qui en fourmille à propos du non-verbal. Lorsque je suis – presque – convaincu que les gens qui m'entourent sont d'horribles manipulateurs qui ne cherchent qu'à me tromper sur leurs réelles intentions ou opinions ou émotions, je vais chercher des informations qui vont dans le sens de cette croyance. Je me demande légitimement comment on fait pour décoder les signes de la manipulation.

J'apprends que les mots mentent plus facilement que les gestes. Je scrute sur la Toile toutes les connaissances qui reflètent cette tendance : « comment interpréter les gestes de votre vis-à-vis », « comment décoder la gestuelle d'autrui », « comment ne plus être dupe grâce au non-verbal »...

Les sites qui se proposent de vous entretenir de ces sujets et de vous instruire à leur propos sont nombreux, ils représentent des dizaines et des dizaines de pages sur les moteurs de recherche. Vous comprenez maintenant comment une simple inférence faite à propos d'autrui – « Les gens sont tous d'horribles manipulateurs » – peut nous mener à avaler des couleuvres plus grosses que nous...

Les effets attendus et positifs

Il est malheureusement évident que la Toile est une auberge espagnole où l'on trouve de tout, y compris le pire, le pire étant à mon sens ce qui concerne le non-verbal, la désinformation, les contre-vérités, les informations non vérifiées et la manipulation afin d'obtenir de la part de ceux qui lisent les contenus de ces sites peu scrupuleux une adhésion plus ou moins forte aux thèses qu'ils défendent. Les blogueurs propriétaires espèrent alors au mieux que vous leur achetiez quelques produits (livres, adhésions, participations à des séminaires payants, etc.), à tout le moins que vous fréquentiez régulièrement leur site pour leur permettre de revendiquer un statut d'influenceurs de talent et retirer ainsi quelques subsides de la part d'annonceurs. Mais il y a aussi des choses formidables sur le Web !

Il y a de vrais experts du non-verbal sur la Toile !

Le Web est un outil merveilleux puisqu'il permet, après avoir réalisé un tri indispensable, de se documenter auprès de gens sérieux et qui savent de quoi ils parlent quand ils expliquent le non-verbal. Il n'existe à ma connaissance qu'un seul site qui y est entièrement consacré. Il propose à la fois des résumés des recherches les plus récentes dans le domaine, des interviews de personnalités scientifiques ayant consacré leur travail à ce sujet, des tests pour améliorer nos capacités dans l'observation du non-verbal, etc. Il s'agit du site la-communication-non-verbale.com.

Les autres sites dont je vais vous parler, et qui sont tout aussi sérieux, focalisent une partie de leur intérêt sur le non-verbal. C'est le cas du blog de Pascal Lardellier, professeur des universités en sciences de l'information et de la communication à Dijon, qui s'intéresse, notamment, au business de la

communication non verbale. Il y dénonce les dérives et les dangers que représentent ces « gourous de la communication » qui n'ont aucune légitimité à parler de communication non verbale, mais qui pourtant en font un fonds de commerce qui semble lucratif. Pascal Lardellier, souvent cité dans cet ouvrage, a publié plusieurs livres récents pour dénoncer ces abus (Lardellier, 2008, 2017). L'adresse de son blog est la suivante : <http://pascal-lardellier2.blogspot.com>.

Il y a des vrais scientifiques sur la Toile, qui parlent de vraies expériences et qui nous font profiter d'un vrai savoir

Vous pourrez également approfondir vos connaissances à propos des théories fondamentales de la psychologie sociale, telle la catégorisation sociale que j'évoquais un peu plus haut, en regardant plusieurs séries filmées qui leur sont consacrées sur Canal-U. C'est ainsi que Nicole Dubois y parle, expériences filmées à l'appui, de la catégorisation, mais également de l'« effet Julien Lepers⁴ » ou encore de la comparaison sociale. L'adresse du site est la suivante : https://www.canal-u.tv/video/les_amphis_de_france_5/les_effets_de_la_categorisation.3078. À cette même adresse (https://www.canal-u.tv/video/les_amphis_de_france_5), on trouve des conférences de Robert-Vincent Joule à propos de la manipulation.

Enfin le groupe Othello propose son expertise dans *les domaines de la communication et des sciences comportementales*. Il rassemble des chercheurs et des enseignants-chercheurs qui œuvrent sur des thématiques telles que les processus d'influence, le témoignage oculaire, la communication politique et la communication non verbale. Il offre des analyses sur des sujets variés, la voix et les émotions, les microexpressions du visage, la crédibilité d'un récit... Il met au service de tous, à travers des comptes rendus de lecture, ses connaissances en ce qui concerne la communication non verbale, le mensonge, mais également l'influence et la manipulation. L'adresse : <http://www.othello-group.com>.

Pour terminer, signalons à nouveau la très riche vidéothèque de l'enseignement supérieur, Canal-U, au sein de laquelle vous trouverez les films réalisés par Hubert Montagner à propos de la communication non verbale chez les jeunes enfants (Montagner, 1973).

Ne vous avais-je pas dit que nous vivons une époque formidable !

-
1. Dorénavant même les animaux sauvages sont victimes des paparazzis. Un ourson, gravissant une colline très enneigée en Russie et traqué par un drone, a failli s'épuiser et ne pas y parvenir parce que la maman, prenant le drone pour un ennemi, repoussait son bébé au loin pour qu'il échappe à ce prédateur. Et le mot prend là tout son sens ! Que ne sommes-nous pas capables de faire pour quelques images qui vont nous rendre célèbre l'espace d'un instant ? (*francetvinfo.fr* ou *lefigaro.fr*.)
 2. Pour cela, ils ont utilisé une technologie sophistiquée qui supprime les partages de médias sociaux générés par des *bots*.
 3. Mais savent-ils, après tout ? Puisque la tendance est aussi à l'extrême valorisation du sens commun.
 4. Des expériences mettent en évidence cet effet en s'intéressant à l'erreur fondamentale d'attribution. Ces recherches répondent à la question suivante : lorsqu'il y a un questionneur et un questionné, qui va apparaître comme le plus cultivé ? Et pourquoi ? Voir : https://www.canal-u.tv/video/les_amphis_de_france_5/l_erreur_fondamentale_d_attribution.3075.

Notes et références bibliographiques

- Archimède*, Arte, 9 septembre 2003.
- Argyle M., « Les compétences sociales », *Psychologie sociale des relations à autrui*, Paris, Nathan, 1994, p. 87-118.
- Argyle M., Ingham R., « Gaze, mutual gaze and proximity », *Semiotica*, 1972, 6, 1, p. 32-49.
- Arnould F., « Imitation, émotion et détection du mensonge », www.la-communication-non-verbale.com, 2009.
- Asch S., « Forming impression of personality », *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1946, 411, p. 258-290.
- Baer É., *13 h 15 le samedi*, France 2, 14 janvier 2017.
- Baeyer C. L. von, Sherk D. L., Zanna M. P., « Impression management in the job interview : When the female applicant meets the male (chauvinist) interviewer », *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1981, 7, 1, p. 45-51.
- Bakan P., « The eyes have it », *Psychological Today*, 1971, 4, p. 64-67.
- Bandler R., Grinder J., *The Structure of Magic*, tome I : *A Book about Language and Therapy*, Palo Alto (CA), Science and Behavior Books, 1975.
- Barrier G., *La Communication non verbale*, Paris, ESF éditeur, 1996.
- Barrier G., *La Communication non verbale, comprendre les gestes : perception et signification*, Paris, ESF, 2008.
- Bateson G., « Histoire naturelle d'un entretien », in Y. Winkin (dir.), *Bateson : premier état d'un héritage*, Paris, Seuil, 1988, p. 67-77.
- Baudouin J.-Y., Tiberghien G., *Ce qui est beau est bien ! Psycho-sociobiologie de la beauté*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2004.

- Bauër G., *La Voix. L'expo qui vous parle*, Cité des Sciences et de l'Industrie, 10 décembre 2013-28 septembre 2014.
- Beaudichon J., *La Communication. Processus, formes et application*, Paris, Armand Colin, 1999.
- Bertone A., Mélen M., Py J., Somat A., *Témoins sous influence*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 1995.
- Biland C., *Comportement non verbal et mensonge, recherches expérimentales*, thèse de doctorat de 3^e cycle, Université Aix-Marseille-I, 1999.
- Biland C., *Psychologie du menteur*, Paris, Odile Jacob, 2004.
- Biland C., Py J., Rimboud S., « Évaluer la sincérité d'un témoin grâce à trois techniques d'analyse, verbales et non verbales », *Revue européenne de psychologie appliquée*, 1999, 49 (2), p. 115-121.
- Birdwhistell R., *Kinesics and Context : Essay on Body-Motion Communication*, Harmondsworth, Penguin Books, 1973.
- Blanck P. D., Rosenthal R., « Developing strategies for decoding "Leaky" messages : On learning how and when to decode discrepant and consistent social communications », in R. S. Feldman (dir.), *Development of Nonverbal Behavior in Children*, New York, Springer, 1982, p. 203-299.
- Bohler S., *Quand vos gestes parlent pour vous*, Paris, Dunod, 2012.
- Bugental D. E., Kaswan J. W., Love E. R., « Perception of contradictory meanings conveyed by verbal and nonverbal channels », *Journal of Personality and Social Psychology*, 1970, 16 (4), p. 647-655.
- Burgoon T. B., Birk T., Pfau M., « Nonverbal behaviors, persuasion, and credibility », *Human Communication Research*, 1990, 17 (1), p. 140-169.
- Carney D. R., Cuddy A., Yap J.-C., Andy J., « Power posing. Brief nonverbal displays affect neuroendocrine levels and risk tolerance », *Psychological Science*, 2010, 21 (10), p. 1363-1368.
- Carsten K. W., DeDreu C. K. W., Greer L. L., Gerben A., Van Kleef G. A., Shalvi S., Handgraaf M. J., « Oxytocin promotes human ethnocentrism », *Proceedings of National Academy of Sciences*, 2011, 108 (4), p. 1262-1266.
- Cerclé A., Somat A., *Manuel de psychologie sociale*, Paris, Dunod, 1999.
- Chaplin W. F., Philips J. B., Brown J. D., Clanton N. R., Stein J. L., « Handshaking, gender, personality, and first impressions », *Journal of Personality and Social Psychology*, 2000, 79 (1), p. 110-117.
- Chemin A., Catalano G., *Une famille au secret*, Paris, Stock, 2005.
- Cialdini R., *Influence et manipulation*, Paris, Pocket, 1984.
- CNEWS Matin*, « Il était une fois les JO : le poing levé de Tommie Smith et John Carlos en 1968 », 20 juillet 2016.

- Cohen A., Harrison A., « Intentionality in the use of hand illustrators in face-to-face communication situations », *Journal of Personality and Social Psychology*, 1973, 28 (2), p. 276-279.
- Condon W.-S., « Une analyse de l'organisation comportementale », in J. Cosnier, A. Brossard, *La Communication non verbale*, Neufchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984, p. 31-70.
- Condon W.-S., Ogston W., « Sound film analysis of normal and pathological behavior patterns », *Journal of Nervous and Mental Disease*, 1966, 143, p. 338-347.
- Cook M., « Gaze and mutual gaze in social encounters », *American Scientist*, 1977, 65, p. 328-333.
- Cook S. W., Goldin-Meadow S., Kuangyi Yip T., « Gesturing makes memories that last », *Journal of Memory and Language*, 2010, 63 (4), p. 465-475.
- Corraze J., *Les Communications non verbales*, Paris, Presses universitaires de France, 1988.
- Cosnier J., *Expression et régulation des émotions dans les interactions de la vie quotidienne*, Colloque international à propos des émotions, Paris, 1987.
- Cosnier J., « Les gestes du dialogue, la communication non verbale », *Psychologie de la motivation*, 1996, 21, p. 129-138.
- Cosnier J., « Les deux voies de communication de l'émotion », in J.-M. Colletta, A. Tcherkassof, *Les Émotions. Cognition, langage et développement*, Bruxelles, Mardaga, 2003, p. 59-67.
- Cosnier J., « Le corps et l'interaction. Empathie et analyseur corporel », *Société française de psychologie*, 2004.
- Cosnier J., « Empathie et communication, comprendre autrui et percevoir ses émotions », in P. Gabin, J.-F. Dortier (dir.), *La Communication. État des savoirs*, Auxerre, Sciences humaines Éditions, 3^e édition, 2008, p. 149-154.
- Cosnier J., « Le corps et l'interaction », in I. Olry-Louis, C. Chabrol (dir.), *Interactions communicatives et psychologie*, Paris, Presses Sorbonne Nouvelle, 2007, p. 91-96.
- Cosnier J., « Énonciation-dénonciation et interaction, point de vue d'un étho-psychologue », séminaire *Le Sens de l'énonciation*, Université de Luxembourg, 2013.
- Cosnier J., Brossard A., *La Communication non verbale*, Neufchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984.
- Cosnier J., Huygues-Despointes S., « Les mimiques du créateur ou l'autoréférence des représentations affectives », in M. Doury, C. Plantin, V. Traverso (dir.), *Les Émotions dans les interactions*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 2000, p. 157-168.
- Costa M., Dinsbach W., Manstead A. S. R., Ricci Bitti P. E., « Social presence, embarrassment, and nonverbal behavior », *Journal of Nonverbal Behavior*, 2001, 25, p. 225-240.
- Cranach M. von, « La communication non verbale dans le contexte du comportement de communication », in S. Moscovici, *Introduction à la psychologie sociale*, tome II, Paris, Larousse, « Université », 1973, p. 219-273.

- Cyrułnik B., « Les nigauds qui gobent n'importe quoi », *Huffingtonpost.fr*, 18 août 2016.
- Damasio A., *L'Erreur de Descartes*, Paris, Odile Jacob, 1995.
- Darwin C., *L'Expression des émotions chez les hommes et les animaux*, Paris, Renwald, 1872.
- Denault V., Larivée S., Plouffe D., Plusquellec P., « La synergologie, une lecture pseudoscientifique du langage corporel », *Revue de psychoéducation*, 2015, 43 (2), p. 425-455.
- DePaulo B. M., Blank A. L., Swain G. W., Hairfield J. G., « Expressiveness and expressive control », *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1992, 18 (3), p. 276-285.
- DePaulo B. M., Kashy D. A., Kirkendol S. E., Wyer M. M., Epstein J. A., « Lying in everyday life », *Journal of Personality and Social Psychology*, 1996, 70 (5), p. 979-995.
- Descamps M.-A., *Le Langage du corps et la communication corporelle*, Paris, Presses universitaires de France, 1989.
- Dezecache G., Jacob P., Grèzes J., « Emotional contagion : Its scopes and limits », *Trends in Cognitive Sciences*, 2015, 19, p. 297-299.
- Dittman A. T., Parloff M. B., Boomer D. S., « Facial and bodily expression : A study of receptivity of emotional cues », *Psychiatry*, 1965, 28, p. 239-244.
- Drouin-Hans A. M., *La Communication non verbale avant la lettre*, Paris, L'Harmattan, 1995.
- Dubois N., Thomine L., https://www.canal-u.tv/video/les_amphis_de_france_5/les_effets_de_la_categorisation.3078, 2007.
- Duchenne de Boulogne G. B., *Mécanismes de physionomie humaine, analyse électro-physiologique de l'expression des passions*, Paris, Jules Renouard, 1862.
- Efron D. (1941), *Gesture, Race and Culture*, Paris, Mouton, 1972.
- Eilb-Eibesfeld I., *Éthologie : biologie du comportement*, Paris, Orphys, 2002.
- Ekman P., « Universal and cultural differences in facial expressions of emotions », in J. Cole, *Nebraska Symposium on Motivation*, Lincoln, University of Nebraska Press, 1971.
- Ekman P., *Emotion in the Human Face*, Cambridge, Cambridge University Press, 1982.
- Ekman P., « Expression and the nature of emotion », in K. Scherer, P. Ekman (dir.), *Approaches to Emotion*, Hillsdale, Erlbaum, 1984.
- Ekman P., *Telling Lies*, New York, Norton, 1992.
- Ekman P., Friesen W. V., « The repertoire of nonverbal behaviour : Categories, origins, usage and coding », *Semiotica*, 1969, 1, p. 49-98.
- Ekman P., Friesen W. V., « Hand movements », *Journal of Communication*, 1972, 22, p. 353-374.

- Ellis A., Beattie G., *The Psychology of Language and Communication*, Londres, Weidenfeld et Nicholson, 1986.
- Exline R. V., « Visual interaction : The glances of power and preference », *Nebraska Symposium on Motivation*, Lincoln, University of Nebraska Press, 1971, p. 163-206.
- Exline R. V., Gray D., Schuette D., « Visual behavior in a dyad as affected by interview content and sex of respondent », *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 1, p. 201-209.
- Exline R. V., Winters L. C., « Affective relation and mutual glances in dyads », in S. Tomkins, C. Izard (dir.), *Affect, Cognition and Personality*, New York, Springer, 1965, p. 112-122.
- Farley S. D., « Nonverbal reactions to an attractive stranger : The role of mimicry in communicating preferred social distance », *Journal of Nonverbal Behavior*, 2014, 38, 2, p. 195-208.
- Farroni T., Menon E., Rigato S., Johnson M., « The perception of facial expressions in newborns », *European Journal of Developmental Psychology*, 2007, 4, p. 2-13.
- Feldman R. S., Jenkins L., Popoola O., « Detection of deception in adults and children via facial expressions », *Child Development*, 1979, 50, p. 350-355.
- Ferrand P. (1965), citation in É. Cervello, *Enrichissement de la communication non verbale chez les adolescents dysphasiques : intérêt d'un atelier théâtral*, mémoire présenté en vue de l'obtention du certificat de capacité d'orthophoniste, Bordeaux, Université de Bordeaux, 2014.
- Feyereisen P., Lannoy J.-D. de, *Psychologie du geste*, Liège, Mardaga, 1985.
- Geffroy V., *La Langue des signes française*, communication personnelle, 2017.
- Gendron M., Crivelli C., Barrett L., « Universality reconsidered : Diversity in making meaning of facial expressions », *Current Directions of Psychological Science*, 2018, 1, p. 1-9.
- Gentaz É., www.unige.ch/fapse/sensori-moteur.
- Gentaz É., Vannetzel L., Denervaud S., *La Vie secrète des enfants*, Paris, Odile Jacob, 2016.
- Goffman E., « The neglected situation », *American Anthropologist*, 1964, 66, p. 133-136.
- Goffman E., *La Mise en scène de la vie quotidienne*, tome I : *La Présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973.
- Goffman E., *La Mise en scène de la vie quotidienne*, tome II : *Les Relations en public*, Paris, Éditions de Minuit, 1973.
- Gosselin P., Simard J., « Children's knowledge of facial expressions of emotions : Distinguishing fear and surprise », *The Journal of Genetic Psychology*, 1999, 160 (2), p. 181-193.
- Guastella A. J., Einfeld S. L., Gray K. M., Rinehart N. J., Tonge B. J., Lambert T. J., Hickie I. B., « Intranasal oxytocin improves emotion recognition for youth with autism spectrum disorders », *Biological Psychiatry*, 2010, 67 (7), p. 692-694.

- Guéguen N., « Encouragement non verbal à participer en cours : l'effet du toucher », *Psychologie et éducation*, 2002, 51, p. 95-107.
- Guéguen N., *Psychologie de la manipulation et de la soumission*, Paris, Dunod, 2014.
- Guéguen N., *Psychologie de la séduction*, Paris, Dunod, 2014.
- Guéguen N., Joule R.-V., « Contact tactile et acceptation d'une requête : une méta-analyse », *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 2008, 4 (80), p. 39-58.
- Guiraud P., *Le Langage du corps*, Paris, Presses universitaires de France, 1980.
- Héritier F., *FranceInfo.fr*, 2014.
- Hess U., « Nonverbal communication », *Encyclopedia of Mental Health*, Paris, Elsevier, 2^e édition, 2016, p. 208-218.
- Jacobs N., Garnham A., « The role of conversational hand gestures in a narrative task », *Journal of Memory and Language*, 2007, 52 (2), p. 291-303.
- Jeannerod M., « The representing brain : Neural correlates of motor intention and imagery », *Behavioral and Brain Sciences*, 1994, 17 (2), p. 187-245.
- Jeannerod M., *La Nature de l'esprit*, Paris, Odile Jacob, 2002.
- Jost F., *La Méchanceté en actes à l'ère numérique*, Paris, CNRS Éditions, 2018.
- Joule R.-V., Beauvois J.-L., *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2002.
- Kendon A., « Some functions of gaze direction in social interaction », *Acta Psychology*, 1967, 26, p. 1-47.
- Kendon A., Cook M., « The consistency of gaze patterns in social interaction », *British Journal of Psychology*, 1969, 69, p. 481-494.
- Kerbrat-Orecchioni C., « Nouvelle communication et analyse conversationnelle », *Langue française*, 1986, 70, p. 7-25.
- Kerbrat-Orecchioni C., *Les Interactions verbales*, Paris, Armand Colin, 1990.
- Kleck R. E., Nuessle W., « Congruence between indicative and communicative functions of eye contact in interpersonal relations », *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1968, 7, p. 241-246.
- La Frenière P.-J., Ménard J.-M., « Le développement de la tromperie tactique chez le jeune enfant », *Enfance*, 1990, 45 (4), p. 361-373.
- Landsheere G., Delchambre A., *Les Comportements non verbaux de l'enseignant : comment les maîtres enseignent II*, Paris, Nathan, 1979.
- Lane A., Luminet O., Mikolajczak M., « Psychoendocrinologie sociale de l'ocytocine : revue d'une littérature en pleine expansion », *L'Année psychologique/Topics in Cognitive Psychology*, 2013,

- Lardellier P., *Arrêtez de décoder. Pour en finir avec les gourous de la communication*, Lausanne, L'Hèbe, 2008.
- Lardellier P., « Pour en finir avec la synergologie », *Communication*, 2008, 26 (2), p. 197-223.
- Lardellier P., *Enquête sur le business de la communication non verbale. Une analyse critique des sciences du langage corporel*, Caen, EMS/Management et société, 2017.
- Lautier I., *Expression-Communication*, mémoire en vue d'obtenir la licence GAAS, faculté des Sciences du sport et de l'EP, Lille, Université Lille-II, 2007.
- Lecomte J., « Un enjeu pour les organisations », *Sciences humaines*, 1997, 16, p. 46-49.
- Locke C. C., Anderson C., « The downside of looking like a leader : Power, nonverbal confidence, and participative decision-making », *Journal of Experimental Social Psychology*, 2015, 58, p. 42-47.
- McFarland D., *Le Comportement animal. Psychobiologie, éthologie et évolution*, Louvain-la-Neuve, De Boeck, 2009.
- Mead M., *Coming on Age in Samoa*, New York, William Morrow and Company, 1928.
- Mehrabian A., Ferris S. R., « Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels », *Journal of Consulting Psychology*, 1967, 31, p. 248-252.
- Mehrabian A., Wiener M., « Decoding of inconsistent communications », *Journal of Personality and Social Psychology*, 1967, 6, p. 109-114.
- Montagner H., https://www.canal-u.tv/video/cerimes/phenomenes_de_hierarchie_entre_les_enfants_d_une_creche_approche_ethologi, 1973.
- Montagner H., « Communication non verbale et discriminations olfactives chez les jeunes enfants », in E. Morin, M. Piattelli-Palmarini (dir.), *L'Unité de l'homme*, Paris, Seuil, 1974.
- Montagner H., https://www.canal-u.tv/video/cerimes/mecanismes_de_la_communication_non_verbale_chez_les_jeunes_enfants.9716, 1979.
- Montagner H., *L'Enfant et la Communication. Comment gestes, attitudes et vocalisations deviennent des messages*, Paris, Dunod, 2012.
- Montagner H., Henry J.-C., Lombardot M., « Études étho-psychologiques de groupes d'enfants de 14 mois à 5 ans à la crèche et à l'école maternelle », *Psychologie médicale*, 1977, 9 (11), p. 2075-2112.
- Montmollin G., *Les Régulations sociales de la communication*, Paris, Presses universitaires de France, 1985.

- Moore M. M., « Nonverbal courtship patterns in women, context and consequences », *Ethology and Sociobiology*, 1985, p. 237-247.
- Morris D., *Le Singe nu*, Paris, Grasset, 1968.
- Morris D., *La Clé des gestes*, Paris, Grasset, 1979.
- Morris D., *Le Langage des gestes*, Paris, Calmann-Lévy, 1994.
- Moscovici S., *Psychologie sociale des relations à autrui*, Paris, Nathan, 1994.
- Moss H. A., « Sex, age, and state as determinants of mother-infant interaction », *Merrill-Palmer Quarterly of Behaviour and Development*, 1967, 13 (1), p. 19-36.
- Nakano T., Kato M., Morito Y., Itoi S., Kitazawa S., « Blink-related momentary activation of the default mode network while viewing videos », *Proceedings of National Academy of Sciences*, 2013, 110 (2), p. 702-706.
- Neff M., Toothman N., Bowmani R., Tee-Fox J. E., Wamker M. A., « Don't scratch ! Self-adaptators reflect emotional stability », *Computer Science*, 2011, p. 398-411.
- Niedenthal P., Krauth-Gruber S., Ric F., *Comprendre les émotions. Perspectives cognitives et psychosociales*, Bruxelles, Mardaga, 2009.
- Niedenthal P., Mermillod M., Maringe M., Hess U., « The simulation of smiles (SIMS) model : Embodied simulation and the meaning of facial expression », *Behavioral and Brain Sciences*, 2010, 33 (6), p. 417-433.
- Onfray M., *La Passion de la méchanceté*, Paris, Autrement, 2014.
- Onfray M., *La Matinale*, France Inter, 12 septembre 2014.
- Parham I. A., Feldman R. S., Oster G. D., Popoola O., « Intergenerational differences in nonverbal disclosure of deception », *Journal of Personality and Social Psychology*, 1981, 113, p. 261-269.
- Petrovic C., « Filles et garçons en éducation : les recherches récentes », *Carrefour de l'éducation*, 2004, 1 (17), p. 76-100.
- Pomerleau A., Malcuit G., *L'Enfant et son environnement. Une étude fonctionnelle de la première enfance*, Liège, Mardaga, 1983.
- Psychologie sociale*, site : www.psychologie-sociale.com.
- Raffin G., *Contagion émotionnelle des expressions faciales*, <https://www.la-communication-non-verbale.com/2013/07/contagion-emotionnelle/>, 2013.
- Rimé B., « The elimination of visible behavior from social interactions : Effects on verbal, nonverbal and interpersonal behavior », *European Journal of Social Psychology*, 1982, 12, p. 113-129.
- Rimé B., Schiaratura L., « Gesture and speech », in S. Feldman, B. Rimé, *Fundamentals of Nonverbal Behavior*, New York-Paris, Cambridge University Press et Éditions de la Maison des sciences de

l'homme, 1991, p. 239-284.

Rimé B., Schiaratura L., Hupet M., Ghysselinckx A., « Effects of relative immobilization on the speaker's nonverbal behavior and on the dialogue imagery level », *Motivation and Emotion*, 1984, 8 (4), p. 311-325.

Rodham-Clinton H., *Ça s'est passé comme ça*, Paris, Fayard, 2017.

Rouby C., *La Communication multicanaux. Étude de la réception séparée du canal acoustique et du canal visuel*, thèse de doctorat, Lyon, Université Lyon-I, 1977.

Sapir E., « The unconscious patterning of behavior in society », in D. G. Mandelbaum (éd.), *Selecting Writings of Edward Sapir in Language, Culture and Personality*, Berkeley, University of California Press, 1949, p. 544-559.

Schefflen A. E., *Body Language and Social Order*, New York, Prentice-Hall, 1972.

Schiaratura L., *Expression verbale, activité motrice et gestualité*, thèse de doctorat de 3^e cycle, Louvain-la-Neuve, Université catholique, 1991.

Schiaratura L., « Analyse et interprétation psychologiques des comportements corporels en situation de communication interpersonnelle », *Méthodos*, 13, en ligne, 2013.

Shamay-Tsoory S. G., Fischer M., Dvash J., Harari H., Perach-Bloom N., Levkovitz Y., « Intranasal administration of oxytocin increases envy and schadenfreude », *Biological Psychiatry*, 2009, 66 (9), p. 864-870.

Stel M., Van Dijk E., Olivier E., « You want to know the truth ? Then don't mimic », *Psychological Science*, 2009, 20 (6), p. 693-699.

Thomson A. E., Voyer D., « Sex differences in the ability to recognise nonverbal displays of emotion : A meta-analysis », *Cognition and Emotion*, 2014, 28 (7), p. 1164-1195.

Voyer D., Voyer S. D., « Gender differences in scholastic achievement : A meta-analysis », *Psychological Bulletin*, 2014, 140 (4), p. 268-278.

Watzlawick P., Beavin J., Jackson D., *Une logique de la communication*, Paris, Seuil, « Points », 1967.

Winkin Y., *La Nouvelle Communication*, Paris, Seuil, 1981.

Winkin Y., « Ray Birdwhistell (1918-1994) : penser la communication autrement », *Recherches en communication*, 1996, 5, p. 211-221.

Witkower Z., Tracy J. L., « A facial-action imposter : How head tilt influences perceptions of dominance from a neutral face », *Psychological Science*, 2019, 30 (6), p. 893-906.

Zayan R., *Du baiser au bébé*, 2005, DVD, France 2 Éditions, 2005.

Zelensky A., interview à l'émission *Ce soir ou jamais*, France 3, 8 novembre 2013.

Remerciements

C'est avec beaucoup de gratitude que je remercie Odile Jacob qui m'a fait confiance à nouveau en me sollicitant pour ce deuxième ouvrage.

Merci infiniment à Marie-Lorraine Colas pour cette seconde collaboration enthousiasmante, épanouissante et d'une richesse sans égale.

Merci à ma famille et à mes amis pour s'être patiemment intéressés à mes travaux de recherche et d'écriture.

Merci à Pascal Lardellier pour avoir été présent lors de quelques instants de doute...

Merci enfin à Barbara, Nicolas Hulot, Hillary Clinton, Michel Galabru, Jean-Pierre Jouyet et tous les autres, présents ou non dans ce livre, qui m'ont permis d'observer avec curiosité et application, je l'espère, ce qui fonde ce second aspect de la communication humaine, la communication non verbale.

Table

Avant-propos - Pourquoi ce livre ?

Chapitre 1 - Le non-verbal, c'est quoi ? - Dire et ne pas dire

C'est un visage...

Le regard

Le clignement des yeux

Les sourcils

Le sourire

C'est un corps...

Des gestes qui illustrent

Manipulation et autocontact

Des jambes et des pieds qui bougent

Mille et une postures

C'est une voix...

La fréquence fondamentale

L'intensité

Le débit verbal

La prosodie

Grattements de gorge et autres déglutitions

Les hésitations, les pauses, les « hum, hum... »

C'est une certaine utilisation de l'espace...

Chapitre 2 - Communiquer, informer, interagir... - Les dessous du non-verbal

Le non-verbal sert à communiquer

La part d'affects

Le non-verbal sert à informer

Le poids des émotions

Ce que j'ai dans la tête

Le non-verbal sert à interagir

Les rituels de la conversation

La synchronie interactionnelle

L'échoïsation corporelle

Enfin, le non-verbal est aussi extracommunicatif

Concrètement, comment ça marche ?

Des pommes, des poires et des...

Pareil, et pas pareil

Ensemble ou successivement

Chapitre 3 - Histoires sans paroles - Michel, Monica et quelques autres...

Michel Galabru et les professionnels de la profession

Bill et Monica

Barbara et Moustaki

Le sourire de Jean-Pierre Jouyet

Donald Trump en campagne

Et puis il y eut Nicolas Hulot...

Chapitre 4 - Séduire, s'attacher, se lier... sans un mot

Une histoire de liens

Des gestes pour faire la cour aux hommes

Les phéromones de l'attraction

L'hormone de l'attachement et des câlins

Un agent de paix sociale ?

Moi et les autres

En groupe...

Chapitre 5 - Parler ou ne pas parler ? Comment choisir ?

Dire ses émotions

Être dans l'ici et maintenant

En cas de conflit...

Les pouvoirs de l'empathie

Alors faut-il privilégier le non-verbal ?

Chapitre 6 - Peut-on « manipuler » autrui grâce au non-verbal ?

Je me présente...

Un jeu de stratégie

Toucher l'autre

Mentir

Adopter des postures de pouvoir

Être puissant = se sentir puissant ?

Dans l'arène politique

Un comportement humain, et très précoce

Apparaître compétent et crédible Comment ?

Ne pas oublier d'être sociable

Dans tous les cas, être expressif

Moi-même je me manipule sans le savoir

Chapitre 7 - Peut-on « contrôler » sa communication non verbale ?

Un traître : le système nerveux autonome

Le monde puissant des odeurs

Odeur et attachement

Odeurs et souvenirs

Les odeurs déclenchent des souvenirs qui déclenchent des achats...

Difficile de contrôler ce qui est automatique

Mon chien m'obéit au doigt et surtout à l'œil...

Ma main pense

Mes mots pensent

Difficile de contrôler ce qui échappe à la conscience

Les microexpressions

Les expressions tronquées

Chapitre 8 - Vérité et mensonges sur le non-verbal

Décoder sans se tromper ? Vraiment ?

Quelle analogie ?

Ce qui rend la comparaison impossible

Toujours revenir au contexte

Trois histoires

Des associés du langage

Quand les signes non verbaux remplacent le langage

Quand les signes non verbaux sont libérés du langage

Quand les signes non verbaux sont indissociables du langage

Le non-verbal n'est pas un langage, et pourtant il s'apprend

Quoique...

Nous comprenons très vite que communiquer est primordial

Une supériorité des femmes dans le décodage des émotions ?

Une question d'éducation ?

Chapitre 9 - Nous vivons une époque formidable !

Des effets inattendus et délétères

L'amitié ne se construit plus, elle se compte !

Une civilisation transparente ?

Les fausses nouvelles se propagent plus vite que les vraies

Le non-verbal pris dans la tourmente

Tous des experts ?

Les prétendus experts du non-verbal

Je vois ce à quoi je crois !

Les effets attendus et positifs

Il y a de vrais experts du non-verbal sur la Toile !

Il y a des vrais scientifiques sur la Toile, qui parlent de vraies expériences et qui nous font profiter d'un vrai savoir

Notes et références bibliographiques

Remerciements

Du même auteur chez Odile Jacob

DU MÊME AUTEUR
CHEZ ODILE JACOB

Psychologie du menteur, 2004.

Inscrivez-vous à notre newsletter !

Vous serez ainsi régulièrement informé(e)
de nos nouvelles parutions et de nos actualités :

<https://www.odilejacob.fr/newsletter>



www.odilejacob.fr

Suivez nous sur :   



Ce que votre corps révèle vraiment de vous

La communication non verbale

Pourquoi certains parlent-ils avec les mains et d'autres pas ? Que révèle une voix aiguë ou bien basse ? Quelles différences entre un vrai et un faux sourire ? Pourquoi gesticulons-nous quand nous sommes au téléphone ? Que signifie le fait de cligner souvent des yeux quand on parle ?

Le non-verbal, c'est tout ce que nos gestes, nos intonations de voix, nos sourires, nos postures disent de nous, sans que nous le comprenions toujours.

Tout comme Obélix tombé en son temps dans la marmite de potion magique, nous plongeons dès la naissance dans ce bain de communication non verbale, mais sans en connaître les bases, les règles ou les limites.

À partir des résultats d'études sérieusement menées, Claudine Biland nous permet ici de mieux connaître cet aspect, essentiel, de la communication : à quoi sert exactement le non-verbal ? Quand et comment l'utilisons-nous ? Peut-on y recourir pour manipuler autrui ? Peut-on, à l'inverse, contrôler les signes non verbaux que nous émettons et qui pourraient nous trahir ?

Assorti d'exemples concrets et quotidiens, le livre pour tout savoir sur ce que le non-verbal révèle vraiment de vous et des autres, sans qu'un mot soit prononcé !

Claudine Biland est psychologue sociale. Spécialisée dans l'étude des comportements non verbaux, elle collabore au laboratoire « Cognition, langues, langage, ergonomie » [CNRS/université Toulouse-II-Jean-Jaurès]. Elle est notamment l'auteur de *Psychologie du menteur*, qui a été un grand succès.