

La communication non verbale



Comprendre les gestes :
perception et signification

GUY BARRIER

La communication non verbale

**Comprendre les gestes :
perception et signification**

La collection Formation Permanente a été créée, en 1966, par Roger Mucchielli, agrégé de philosophie, docteur en médecine et docteur ès lettres en sociologie et psychologie. Elle est dirigée depuis 1981 par Lionel Bellenger, responsable pédagogique à HEC Executive Education et intervenant à l'école Polytechnique, par ailleurs fondateur et président de la société de conférences et formations IBEL.

Riche de plus de 200 titres, la collection Formation Permanente s'adresse à tous ceux qui s'intéressent à la psychologie sociale ou veulent concevoir eux-mêmes leur formation continue.

La formule originale des ouvrages permet à chacun de travailler sur les contenus théoriques et pratiques et d'effectuer en permanence son perfectionnement. Véritable outil d'auto-formation, chaque titre est rédigé par un expert reconnu qui apporte au lecteur les éléments de réponse indispensables pour renforcer au quotidien ses compétences et ses savoir-faire.

Depuis plus de 50 ans, le succès de la collection ne se dément pas, les ouvrages les plus célèbres étant régulièrement réédités et mis à jour par leurs auteurs.

Composition : Myriam Dutheil

© 1996 ESF éditeur
SAS Cognitionia
3, rue Geoffroy-Marie
75009 Paris

9^e édition 2019

www.esf-scienceshumaines.fr



ISBN 978-2-7101-3891-4
ISSN 0768-2026

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé 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 ou d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou ses ayants droit, ou ayants cause, est illicite » (art. L. 122-4). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Comment tirer le meilleur parti de cet ouvrage?

Cet ouvrage a pour vocation de vous accompagner dans votre développement professionnel et personnel.

Pour remplir au mieux ces missions, il est constitué de 3 parties :

1 – La première partie, « **Comprendre les enjeux** », vous apporte les éclairages indispensables pour :

- ✓ acquérir une vue d'ensemble de la thématique ;
- ✓ maîtriser la méthodologie ;
- ✓ et découvrir les outils appropriés.

2 – La deuxième partie « **Mettre en pratique** » vous permet de vous entraîner, et grâce aux exercices proposés, d'approfondir et d'assimiler la thématique développée tout au long de l'ouvrage. Les corrigés, quant à eux, permettent de faire le point sur la progression engagée et d'entamer un travail de réflexion personnel.

3 – La dernière partie « **Pour aller plus loin** » vous propose :

- ✓ une bibliographie ;
- ✓ un lexique lorsque cela est pertinent ;
- ✓ un programme de session de formation pour les professionnels qui souhaiteraient monter un stage de formation ;
- ✓ un index.

Pour profiter au mieux des ressources de cet ouvrage, l'auteur a conçu un **plan d'autoformation** personnalisé qui vous conduira, étape par étape, à la maîtrise du sujet traité. Ce plan d'autoformation se trouve page suivante.

Bien entendu, vous pouvez également choisir de découvrir cet ouvrage de façon habituelle, en vous appuyant sur la table des matières que vous trouverez en page 7.

Avertissement

Le contexte scientifique auquel il est fait allusion dans cet ouvrage de référence date des premières éditions, l'auteur, Guy Barrier, ayant disparu en 2015.

Plan d'autoformation

Pour tirer pleinement profit de ce livre, voici les conseils de lecture que nous pouvons vous proposer.

- 1** Si vous cherchez des repères rapides sur les catégories de gestes manuels, dirigez vous directement vers le chapitre 5, section 3 et lisez entièrement le chapitre 6. Si vous désirez une approche plus étendue (le regard, les mimiques du visage), les deux premières sections des chapitres 4 et 5 viendront en complément.

À présent, si vous vous intéressez aux problèmes de la parole, du dialogue, des débats et des joutes oratoires, vous pouvez lire (indépendamment des autres parties) les chapitres 2 et 3.

Si ce sont les entretiens professionnels qui vous préoccupent, reportez vous plus bas au point 4.

- 2** Lorsque vous aurez lu ces chapitres, vous regarderez d'un autre œil les interactions qui vous entourent et serez attentif aux moindres indices corporels (dans la rue, en réunion, à la télévision, au théâtre, etc.). Le quotidien est le terrain d'observation idéal. Mais comme le recommande l'auteur, gardez-vous de toute interprétation hâtive, tout dépend du contexte.

- 3** Après avoir lu le chapitre 2, vous prêterez une attention différente aux débats à la TV ou à la radio, aux réunions professionnelles, etc. Vous vérifierez alors que tout le monde hésite plus ou moins en parlant, mais que les orateurs professionnels ont appris à masquer ces hésitations (sections 1 et 2). L'exercice 2 vous propose d'aborder ce problème sous forme de tests ludiques. Vous pourrez compléter ceci en lisant le chapitre 5, section 3. Vous constaterez aussi que s'il faut savoir écouter, il y a lieu parfois d'interrompre pour être écouté (chapitre 2, sections 4 et 5).

- 4** Vous devez passer un entretien d'évaluation ou bien vous conduisez personnellement ce type d'entretien ? Vous trouverez au premier chapitre, un récapitulatif sur le jeu des apparences physiques. Vous pourrez également faire le test d'auto-évaluation. Pour comprendre le contexte des entretiens ou exposés en public, vous serez

intéressé par la fin du chapitre 3, qui ouvre sur des réflexions pratiques.

Les deux premières sections du chapitre 4 concernent le regard mutuel. Pour compléter cette lecture, vous pourrez observer ce phénomène dans les lieux d'attente ou de transports publics.

L'exercice d'élargissement du parcours visuel (exercice 4, application 3) peut être pratiqué soi-même en utilisant la technique des « chaises vides ».

- 5** La partie sur l'expression faciale peut être complétée par une visite des sites de Paul Ekman et de David Matsumoto, sur lesquels vous découvrirez des études de cas dans les espaces de démonstration. Accès : PaulEkman.com et www.humintell.com/products. Au besoin, aidez-vous du traducteur instantané de la barre d'outils Google. Si vous désirez après la section 2 aiguïser votre sens de détection du mensonge, l'ouvrage d'Ekman mentionné en bibliographie est une excellente référence. Les applications 1 et 2 de l'exercice 5 peuvent vous aider aussi à approfondir cette compétence.

Le chapitre 7 s'achève par un tableau de synthèse qui peut vous permettre de tester vos connaissances acquises à la lecture de cet ouvrage.

- 6** Pour prendre conscience du rôle relationnel et affectif de la voix, lisez la section 4 du chapitre 1, puis testez votre souplesse vocale à l'aide des applications 3 et 5 de l'exercice 3.

Table des matières

Comment tirer le meilleur parti de cet ouvrage ?	3
---	---

Plan d'autoformation	4
-----------------------------------	---

1^{re} partie – Comprendre les enjeux

Introduction	11
---------------------------	----

Chapitre 1. Premières impressions et impacts de l'image du corps	13
---	----

1. Préjugés et projections réciproques en entretien	14
2. De l'étiquette dans les relations	19
3. De l'apparence physique aux stéréotypes	23
4. La voix, canal d'impressions et musique de la relation	26

Chapitre 2 Les tours de parole et les marques d'hésitation	29
---	----

1. Peut-on identifier et contrôler les indices d'hésitation ?	29
2. Les pauses sonores et le remplissage des temps morts	31
3. Les enjeux antagonistes du « capital de parole »	34
4. Les manœuvres destinées à accaparer la parole	37
5. Régulateurs de dialogue et degré de directivité	41

Chapitre 3. Actes de langage, dialogue et argumentation	49
--	----

1. Les manières de demander pour obtenir	49
2. Le cadrage socio-affectif de la communication numérique ...	51
3. Le locuteur face à son auditoire	57

Chapitre 4. L'œil, le regard et les « styles » cognitifs	65
---	----

1. L'intentionnalité du regard	65
2. Le regard et l'espace entre les personnes	67
3. L'œil et le cerveau : styles cognitifs et typologies	73

Chapitre 5. L'expression émotionnelle et les gestes d'autocontact	81
--	----

1. Darwin et l'expression universelle des émotions	81
2. Les indices corporels liés au mensonge	86
3. La gestualité autocentrée liée à la réflexion	93
4. L'attribution d'affects en fonction des indices corporels	95

Chapitre 6.	Les gestes référentiels et prosodiques	99
1.	Les gestes bâtons ou <i>beats</i> , une prosodie visuelle	99
2.	Les gestes de désignation ou déictiques	101
3.	Gestes icones et gestes de mime	103
4.	La langue des signes, des innovations pour les communautés malentendantes	105
5.	Les gestes de l'arbitre ou le corps auto-référentiel	108
6.	Les répertoires de gestes autonomes	110
Chapitre 7.	La visibilité des gestes, utilités et fonctions communicationnelles	115
1.	Sommes-nous conscients de nos gestes?	116
2.	Le modèle de la coactivation geste-parole : nous pensons avec nos mains	118
3.	La perception visuelle des gestes et le placement de l'attention	121
4.	Le regard et le corps en formation	129
5.	Les agents virtuels émotionnels ou expressifs	133
Conclusion		141

2^e partie – Mettre en pratique

Exercice 1.	Les impressions	145
Exercice 2.	Les hésitations et tours de parole	150
Exercice 3.	Transmission de consignes et degrés de directivité.	156
Exercice 4.	Regard et sociométrie	163
Exercice 5.	Les indices de stress et de réflexion	166
Exercice 6.	Gestes et signaux	169
Exercice 7.	Visibilité des gestes	171
Corrigés des exercices		173

3^e partie – Pour aller plus loin

Programme d'un stage de formation	187
Lexique	191
Bibliographie	195
Index	199

Première partie

COMPRENDRE LES ENJEUX

Introduction

Nous ne pouvons pas ne pas communiquer. Cette phrase paradoxale et emblématique illustre l'un des points forts ayant émergé à Palo Alto avec l'école de la *Nouvelle Communication* : même lorsque nous ne disons rien, notre corps parle, l'absence même d'expressivité a du sens.

Un silence peut d'ailleurs être plus éloquent que mille mots et il peut signifier le respect, l'écoute attentionnée ou à l'inverse l'indifférence, l'incompréhension, le dédain... Le contexte et « la façon dont on le dit », peuvent avoir plus d'importance que le contenu ou ce qui est prononcé, comme l'illustre par exemple, une attitude ironique.

Premier moyen de communication humain ayant précédé la parole, le geste humain n'a pas fini de nous étonner.

Pourquoi est-il parfois universel et parfois spécifique à une culture, voire même à un groupe ? S'agit-il d'un signal à part entière, ou seulement d'un indice n'ayant que valeur indicative, voire même trompeuse ? Et puis quelle est l'origine de ces signes « auxquels nous réagissons comme d'après un code, secret et complexe, écrit nulle part, connu de personne mais compris par tous » ? (Sapir)

Au même titre que les gestes, les expressions faciales, la voix, le regard, la distance, les postures, font partie de ce qu'on nomme par extension la Communication non verbale. On lui préfère parfois l'appellation *para-verbale* ou *co-verbale* lorsque les signes corporels sont étroitement associés au dialogue¹. Mais dans d'autres cas, la parole ne révèle qu'une face officielle

1. Historiquement, afin de se démarquer d'une conception linguistique qui faisait du langage le centre exclusif de la pensée, le terme « non verbal » (*nonverbal behavior* ou NVC chez les anglophones) s'est imposé dans la littérature scientifique.

du message, tandis que la signification plus profonde réside dans une intonation, un battement de cil, un soupir... Même « *celui dont les lèvres se taisent, disait Freud, [...] se trahit par tous les pores...* ».

Le « non verbal » est un peu à la parole, ce que les interfaces interactives sont à l'écriture : des canaux et des codes plus visuels, plus iconiques, plus en mouvement, plus intuitifs, plus saillants... mais en même temps encore plus ambigus que les mots. Un élève apprend à former un imparfait du subjonctif (qu'il n'utilisera guère dans son CV ou en entretien) mais il est rare qu'il puisse évaluer son timbre de voix, son regard ou sa gestuelle grâce à un caméscope.

Les langages du corps étant écartés de l'enseignement initial, ils sont assez demandés dans des formations ultérieures. On les présente souvent sous l'angle exclusif d'un code aux mille symboles secrets, et ils peuvent être associés aux techniques de séduction, au mentalisme, à l'hypnose magnétique, etc. Fortement médiatisées, les micro-expressions nous fascinent par leur aspect subliminal et formel à la fois. En apprenant à les décrypter, on pourrait éviter le piège des manipulateurs ou exercer plus de pouvoir sur autrui... La bonne foi n'étant pas la vertu la mieux partagée de ce monde, la détection des menteurs (bonimenteurs, politiciens, charlatans, partenaires déloyaux) est un sujet rassembleur, en dépit des controverses et réserves qui animent ici les découvertes scientifiques. Une idée émergente qui n'est pas fausse à proprement parler mais tout de même réductrice, donne le ton : tandis que les mots que nous contrôlons consciemment peuvent être falsifiés et cacher des intentions, le geste reflète sans détour la signification et permet de deviner l'intention, d'influencer, de séduire... puisqu'il émane de l'inconscient.

Cet ouvrage s'efforce de remettre les choses dans un contexte plus rigoureux, mais aussi moins restrictif : contrairement à une tendance assez prisée, nous ne mettons pas sous l'éteignoir les liaisons subtiles entre la parole et les attitudes corporelles. En effet, le geste, la voix, le regard, les mimiques nous permettent de renforcer les mots, de les compléter, de les remplacer ou de les contredire. **Il est temps d'oublier cette phrase virale selon laquelle le non verbal représenterait 93 % du sens et les mots seulement 7 %.** Cette généralisation expéditive (mais omniprésente sur les blogs de développement personnel et sites de consultants) porte sur une petite étude réalisée dans un contexte bien spécial et avec des moyens rudimentaires. Aujourd'hui, l'annotation du matériel comportemental permet d'apprécier à la milliseconde la contribution de chaque canal multimodal et ces pourcentages font sourciller.

Nous proposons donc une découverte de la problématique qui intègre la corporéité aux actes de langage, à l'argumentation, aux négociations, tout en demeurant à l'écart de certaines impostures interprétatives.

Premières impressions et impacts de l'image du corps

Dans les relations sociales, une dimension de la communication ne doit pas échapper à celui qui cherche à convaincre, qu'il s'agisse d'obtenir les faveurs d'un recruteur, d'un client, d'un auditoire ou de toute personne qu'il rencontre pour la première fois : l'apparence. « Le sort d'un candidat se joue souvent lorsqu'il quitte la porte du bureau dictatorial », avancent certains manuels des bons usages. Particularité incontournable de l'image que nous donnons à voir, elle précède la parole et l'accompagne, elle subsiste encore quand nous en avons terminé. Cette rémanence, parfois plus durable que les mots, crédite ou discrédite notre propos et sera archivée au même titre que l'offre commerciale présentée au client, ou le curriculum vitæ remis à l'interlocuteur.

Le dirigeant d'entreprise « branché », l'homme politique qui se veut dynamique, ne ménagent pas leurs efforts en peaufinant leur image de sportif, éventuellement bronzé, signe de dynamisme et de vitalité. On connaît aussi le rôle des conseillers en communication qui prescrivent aux sous-doués du look les couleurs de leur chemise et de leur cravate, leur coupe de cheveux, aussi bien que les mots clefs pour gagner. Le marketing politique ne peut tourner le dos à l'univers des signes, puisque la forme du message l'emporte souvent sur son contenu, lors du choix final.

1. Préjugés et projections réciproques en entretien

Diverses études ont montré l'impact de la tenue vestimentaire sur les impressions du récepteur : par exemple, des enquêteurs élégants reçoivent un taux de réponse supérieur (et un accueil plus long) comparativement à leurs compères dont la tenue est banale ou négligée [1]*. Le simple fait de porter une cravate peut faire tripler le taux de réponse, cet attribut vestimentaire étant d'ailleurs considéré par les répondants comme un signe d'intelligence. Par-delà les stéréotypes collectifs, la culture d'entreprise fixe parfois ses propres normes : ainsi, chez Euro-Disney, les barbus n'ont aucune chance de passer la rampe et les moustaches sont tolérées à condition d'être taillées. Aujourd'hui, puisqu'on ne s'habille pas de la même façon chez Procter et chez Colgate, les agences de coaching en image de soi et séduction (les mêmes qui par ailleurs proposent des séminaires aux personnes recherchant l'âme sœur) métamorphosent les postulants n'ayant pas la tête de l'emploi et leur redonnent un look de gagnant.

1.1 La « tête de l'emploi »

Mais les impressions ne concernent pas seulement la mise vestimentaire, c'est un canal de communication multicritères que doit maîtriser la personne qui se présente à tout entretien d'évaluation, et sur lequel se tissent les projections de l'interviewer. Les études concernant l'entretien montrent que la concordance de jugement de plusieurs consultants ayant interviewé le même candidat peut varier considérablement. C. Lévy-Leboyer [2] signale à ce sujet : « Contrairement à ce qu'on pourrait penser, la décision finale intervient tôt pendant l'entretien (premier tiers du temps, parfois durant les toutes premières minutes). »

Or, le premier accueil dégage par le recruteur est tout à fait décisif des ajustements ultérieurs de l'interviewé. Selon le sentiment qu'il éprouve, celui-ci se met par la suite en situation d'échec ou de réussite (le fait d'être observé ou évalué entraîne, plus généralement, une dépréciation de soi, comme le montrent diverses expériences différentielles, en observation directe ou derrière une vitre sans tain).

On pourrait donc se demander d'où proviennent ces impressions initiales du recruteur. Diverses études ont mis en évidence la direction du regard, les expressions du visage, le sourire éventuel, la voix, et les biais provenant de la similarité avec l'interviewé (âge, origine, formation commune, etc.).

* Les chiffres entre crochets renvoient à la bibliographie en fin d'ouvrage.

L'entretien inclut donc des dimensions projectives n'ayant rien à envier au célèbre test de Szondi. Or, aucune déontologie n'incite les responsables des ressources humaines ou leurs consultants à analyser les projections issues de leur imaginaire. Aussi bien, la sympathie dégagée par l'évalué résultera-t-elle parfois d'une sorte de physiognomonie inconsciente, mêlée à des critères plus objectifs. Les indices pris en compte (et parfois considérés à tort comme une signalétique infaillible) sont très souvent l'habillement, la poignée de main et la carte de visite corporelle du candidat.

L'habillement est-il adéquat ou non avec le statut et la personnalité telle que le recruteur l'anticipe? Dénote-t-il une recherche de sobriété ou de sophistication? Présente-t-il un aspect aléatoire ou étudié, dans quel registre socioculturel veut-il se positionner? Révèle-t-il une certaine souplesse ou un besoin de formalisme? L'usage des teintes est-il modéré ou trop « polychrome »? Celles-ci sont-elles discrètement ou maladroitement assorties?

Roland Barthes [3] décompose pour sa part les éléments vestimentaires en une série de variables (forme, couleur, matière, motifs) articulées entre elles selon une syntaxe supposant des règles de coexistence et d'exclusion implicites. Ainsi, un manteau ne sied pas tout à fait aux espadrilles, de même un motif « pied de poule » semblerait mal s'accommoder d'un assortiment à fleurs ou à pois.

D'autre part, quels sont les accessoires ou les éléments semi-vestimentaires complétant cette « carte de visite »? Ici, le fétichisme des objets et des marques peut véhiculer des sociostyles ou des idéologies implicites : lunettes rondes ou rectangulaires, cravate ou nœud papillon, crayon Bic ou stylo Mont-Blanc, minuscule agenda ou organizer électronique... Ces éléments, dont la configuration d'ensemble dessine le look, sont parfois les attributs inéluctables liés à tel ou tel statut : ainsi, il est de mise qu'un étudiant d'HEC arbore une tenue classique ponctuée d'une cravate plutôt qu'un piercing et un catogan, contrairement à un webdesigner ou un informaticien de réseau.

1.2 La poignée de main

La poignée de main est-elle résolue, hésitante, indolente, écrasante et dominatrice, furtive, moite, avec « secousse » légère, saccadée? Est-elle enveloppante et prolongée, ou bien l'interviewé n'offre-t-il que deux doigts comme avec regret? Se présente-t-il spontanément? Attend-il avec tact l'initiative de son hôte pour tendre la main? Accepte-t-il volontiers le regard pendant l'échange de civilité? Le bras est-il fléchi, ou bien visiblement tendu afin de maintenir la distance maximale?

La durée de la poignée de main est implicitement codifiée et, selon les cultures, son action prolongée sera vécue comme une manifestation chaleureuse ou, au contraire, comme une intrusion dans l'espace personnel

d'autrui (il s'agit, de fait, d'un « toucher mutuel » ritualisé). Les ajustements de cette forme de civilité semblent basés sur des considérations plus ou moins conscientes :

- une prise en compte de la morphologie du partenaire, compte tenu éventuellement de la différence d'âge et de sexe ;
- une synchronisation sur la force et la durée de sa poignée de main.

Dans les négociations, un premier rapport de force peut s'initier à partir de ce bref contact des corps et des regards. Tendre la main trop bas peut être une manière d'obliger celui qui la reçoit à s'abaisser. Prolonger sa durée et le regarder au fond des yeux peut être une façon de le mettre mal à l'aise.

Il en est de même du toucher, agent d'influence qui permet à la fois d'ancrer des affects et de définir en même temps l'acteur dominant de la relation par l'affirmation d'un signe implicite. De nombreuses études psychosociales [4] montrent que le toucher permet une meilleure acceptation des requêtes et qu'il est plus souvent initié par la personne ascendante.

Le fait de toucher légèrement l'épaule de personnes que l'on souhaite interviewer dans la rue augmente les chances d'acceptation.

De même, en remettant à des étudiants leur carte de prêt, des bibliothécaires obtenaient par ce simple stimulus davantage de coopération au dispositif de prêt.

Ou encore, des expérimentateurs abandonnaient une petite somme dans une cabine téléphonique et abordaient l'utilisateur ultérieur de ce point téléphonique pour lui demander s'il n'avait rien trouvé : lorsque le geste était appliqué, le taux de restitution des pièces était, selon cette étude, nettement plus élevé.

Il a été suggéré par un autre test que la première poignée de main accompagnée du toucher de l'épaule pouvait faciliter la collaboration entre deux personnes. En psychothérapie, ce type d'affect discret semble créer une confiance plus rapide de la part du patient et une plus grande efficacité du transfert.

1.3 Des signes qui vous qualifient ou vous disqualifient

La lecture de protocoles de sélection utilisés par des recruteurs révèle d'autres critères où s'entremêlent des modalités caractérolologiques parfois expéditives et des normes du savoir-être assez canoniques mais qui, en tout état de cause, ne peuvent être contournées.

♦ **L'interviewé présente-t-il toutes les conditions de respect des normes de bienséance d'autrui et d'hygiène?** En dehors de la mise générale, n'a-t-il négligé aucun détail tel que le soin de la coiffure, la propreté des ongles, la discrétion du maquillage éventuel? Est-il assuré de ne pas

incommoder son hôte par un parfum excessif, une haleine indésirable, une odeur de tabac ou de friture dont ses vêtements se seraient imprégnés dans un snack-bar?

♦ **Quelle est la qualité de regard pendant l'entretien?** Cette variable conduit l'interviewer à faire certaines inférences ou suppositions à propos du degré de présence, de motivation ou d'assurance du candidat. Aussi bien, certaines attitudes pourraient être mises, à juste titre ou non, sur le compte de l'insincérité (regard oblique, « en dessous », fuyant), de l'inquiétude ou de la méfiance (mobilité excessive), de la curiosité (mouvements de tête omnidirectionnels), de la distraction ou de l'indifférence (yeux perdus dans le vague).

♦ **Le niveau de langage est-il adéquat, hermétique, trop technique, stéréotypé, précieux et affecté, familier, spontané ou semble-t-il récité?** Observe-t-on un minimum de résolution, d'assertivité, ou de multiples hésitations? L'un des deux partenaires cherche-t-il à s'aligner sur les modalités lexicales du second afin de créer un univers de référence commun?

♦ **La voix semble-t-elle convenablement articulée, posée, modulée, dynamique ou bien est-elle inaudible, indistincte, criarde, nasillarde, efféminée, rauque, triste, monotone, saccadée...?** Les études menées sur le sujet montrent que l'on ne peut induire des traits de personnalité à partir de la voix, mais que les émotions qu'elle véhicule sont identifiables en fonction de certaines fréquences vocales [5].

♦ **Sous quel « schéma corporel » apparaît le nouvel arrivant?** Dégage-t-il une impression de vitalité ou sera-t-il perçu comme nonchalant? Les consultants ne manquent pas d'observer si la posture est droite ou affaissée, si le candidat semble effondré sur sa chaise, s'il s'agrippe à celle-ci, s'il s'assied de face ou en biais, etc. Pendant l'entretien enfouit-il ses mains dans les poches, garde-t-il les jambes croisées, écartées, repliées sur les barreaux ou s'é gare-t-il à les déplier vers l'avant? Les bras sont-ils constamment croisés « en bouclier », le port de tête sera-t-il perçu comme révélant, à juste titre ou non, une certaine suffisance ou un excès d'humilité?

♦ **Comment se situe-t-il dans l'espace qui l'accueille?** Est-il perçu comme distant, envahissant, statique, instable, à l'aise dans l'environnement? Cherche-t-il à délimiter sa « bulle », ou empiète-t-il sur la zone privée d'autrui? Sa mobilité gestuelle est-elle naturelle, raide, décontractée, saccadée, guindée? Fait-il inlassablement pivoter son fauteuil à roulettes, balance-t-il les jambes, est-il en train de mordiller ses lunettes ou son stylo?

Cette configuration complexe de critères représente, en quelque sorte, *la carte de visite corporelle* du candidat et, par là même, un réceptacle de projections extérieures considérable. Certains référentiels de recrutement sont construits sur des critères inspirés d'une physiognomonie qui n'ose s'avouer

et étalonnés à l'aune des projections personnelles de leurs auteurs. Les études neuropsychologiques montrent d'ailleurs que le phénomène des impressions s'origine dans le « cerveau droit », soit en dehors des structures corticales de la rationalité. Voici ce que nous pouvons lire dans une fiche d'évaluation émanant d'un cabinet dont on se doit de taire l'identité :

Impression d'ensemble : plutôt antipathique. Voix : criarde, désagréable. Attitude : voûtée, symptômes nets de fatigue. Vocabulaire prétentieux. Rayonnement : amertume, fatuité, incapable d'efforts, de volonté, fausse assurance. Dossier : sympathie d'après la photo, sympathie d'après l'écriture, etc.

Cette tendance à assigner valeur de vérité aux langages du corps, aux gestes qui vous révèlent ou vous trahissent, n'affecte pas uniquement le recrutement. Certains prophètes en communication proposent des voies d'interprétation ne reposant que sur des constatations personnelles érigées en syntaxe péremptoire.

Dans un de ses livres, J. Messenger nous explique par exemple que si nous croisons notre cheville droite sur la gauche, ceci révèle une sensibilité empathique aux autres. Poser ses mains ou ses poignets aux bords de la table démontre, selon lui, un tempérament dogmatique soumis et conservateur. Attention par contre à ne pas boutonner notre manteau de la main gauche, ceci trahirait une forte contrariété. Il ne s'agira pas pour autant de poser n'importe comment ses mains sur les hanches, car, selon ses dires, la main droite sur la hanche est signe d'orgueil. Et la gauche ? À éviter également, car elle révèle un individu possessif et la hanche gauche (nous citons toujours) dépend du cerveau droit... Dans une interview télévisée visible sur Internet, le même auteur développe que si N. Sarkozy se frotte les sourcils, c'est qu'il révèle alors un signe positif d'appartenance aux individus tribaux-crétifs. Une illustration parmi d'autres de sa lecture des gestes présidentiels, décryptés un peu à la manière vagabonde dont l'instinct se projette sur un test de Rorschach. Dans son ouvrage *Les Gestes des politiques*, l'auteur dévoile sa démarche, exclusivement intuitive : « Je régurgite les impressions subjectives qu'ils [les politiques] me laissent. »

Or ces interprétations subjectives, lorsqu'elles sont compilées sous la forme de matériaux de formation, posent question. En effet le « sens caché » du non-verbal fait l'objet d'une fascination mêlée d'inquiétude dans le public : et si nous étions jugés instantanément grâce à quelques clefs secrètes au vu de notre expression corporelle, réputée plus authentique et moins falsifiable que les mots ? Comment se protéger alors si ce n'est en apprenant ces codes redoutables que certains exégètes révèlent au néophyte, comme une méthode de langue étrangère ? Et si en prime, ces clefs secrètes nous permettaient d'accéder à l'inconscient d'autrui, de lire en ses pensées ?

Index

A

Activité faciale : 83, 84, 85
Affect corporel : 95, 96
Agent virtuel : 56, 79, 108, 133, 134, 135, 136
Apparence physique : 14, 16, 18, 23
Argumentation : 33, 59, 60, 101, 124
Ascendance : 16, 41, 42, 58, 67, 70, 96
Auditoire : 57, 60, 64
Autocentré (geste) : 93, 94, 97, 125
Autocontrôle : 93, 94, 95, 117

C

Cerveau : 73 à 78, 89, 124
Chatroom : 35, 52, 55
Classe : 131
Conscience : 116
Cosnier Jacques : 36, 63, 86, 103
Culture : 21, 24

D

Darwin Charles : 81
Détecteur de mensonge : 86, 87, 88, 89, 90
Différences culturelles : 21, 22, 24, 25, 82, 83, 111, 112
Directivité : 16, 41, 42, 58, 67, 70, 96
Distance sociale : 17, 25, 66, 71, 131

E

Ekman Paul : 83, 86, 87, 91
Embarras : 17, 92, 93, 94
Émoticone (émotion-icône) : 54
Émotions fondamentales : 83
Empathie : 46, 85
Enseignant : 131
Entretien : 14 à 18, 60, 71, 74
Eye tracking (oculométrie) : 74, 78, 121

F

FACS (Facial Action Coding System) : 84
Facebook : 52, 53
Feed-back non verbal : 45, 46, 47, 97

G

Geste : 99, 115
– autocentré : 93, 94, 97, 125
– autonome : 110, 111, 112
– bâton : 99
– de désignation (déictique) : 101, 102, 125, 126
– de mime : 104, 123
– icône : 104, 107
– prosodique : 99 à 101
– référentiel : 103 à 110

H-I-L

Hésitation : 29, 30, 32, 33

Indice oculaire : 76, 78, 79, 88, 89, 132

Interruption : 36, 37, 38, 62

Langue des signes : 105, 106, 107, 108

M

Manipulation : 16, 39, 42, 50, 51, 85, 124

Mensonge : 86, 87, 88, 89, 91

Micro-expression : 87, 90

O-P

Pause sonore : 31, 32, 33

PNL : 75, 76, 77

Posture : 17, 46, 93, 94, 95, 127, 129

Proxémie : 25, 68, 70, 71, 73, 126

Pupille : 76, 78, 88, 89, 90, 132

Q-R

Recrutement : 14, 15, 16, 62, 63

Regard : 17, 62, 65, 66, 67, 70, 71, 72, 96

Règles de bienséance : 20, 21, 22, 49, 51

S

Second Life : 55, 56

SMS : 52

Subliminal : 87, 91, 117

Symptôme : 132

T-U

Téléphone (voix, geste) : 47, 48, 89, 119, 120

Tours de parole : 34, 35, 36, 38, 39, 55, 102

Vision périphérique : 69, 71, 127, 128

Voix : 17, 26, 27, 32, 89, 96, 100