

LA COMMUNICATION NON-VERBALE

Patrice RAS

*« Ce que vous êtes parle plus fort
que ce que vous dites. »*

Emerson

Le groupe Studyrama, partenaire de votre avenir.

En tant qu'acteur référent du monde de l'orientation et de l'aide à la réussite aux examens et aux concours, **notre vocation est de vous accompagner et de vous conseiller** tout au long de votre parcours étudiant et professionnel.

Convaincus que **la formation est la clé de votre employabilité**, nous avons créé un écosystème pertinent pour vous aider dans les décisions déterminantes pour votre avenir :

- Chaque année, **nos 140 salons** permettent à plus de 500 000 jeunes de trouver la formation et l'établissement qui les mèneront vers la réussite.
- 4,5 millions de lycéens, étudiants et professionnels trouvent chaque mois, **sur nos sites web et applis**, les réponses à leurs questions grâce à des contenus d'experts sur l'orientation, la formation, les révisions, l'évolution de carrière, l'efficacité professionnelle...
- Nos ouvrages, rédigés par les meilleurs spécialistes, facilitent le choix d'orientation de nos lecteurs et apportent un soutien efficace dans la préparation des concours et des examens.
- Le service d'accompagnement sur-mesure de **notre réseau de conseillers d'orientation tonavenir.net** guide des milliers de jeunes afin qu'ils trouvent la voie du succès.

Notre démarche est fondée sur trois objectifs majeurs : fournir une information de qualité et actualisée, créer les rencontres décisives pour votre évolution et vous offrir les meilleurs conseils d'experts et services personnalisés.

Et comme **c'est ensemble que nous avançons**, nous sommes à votre écoute permanente pour optimiser nos produits et nos offres, afin d'être le partenaire de votre avenir à chaque étape de votre vie !

Pour découvrir l'univers de Studyrama :

Le site référent de l'orientation : studyrama.com

L'agenda de nos 140 salons : studyrama.com/salons

Nos conseillers d'orientation dans toute la France : tonavenir.net

Nos maisons d'édition : librairie.studyrama.com

Pour nous contacter : info@studyrama.com

SOMMAIRE

<u>PRÉFACE</u>	9
-----------------------	----------

<u>INTRODUCTION</u>	11
----------------------------	-----------

PARTIE I

Les langages non-verbaux	15
---------------------------------	-----------

1. Définition(s)	19
-------------------------	-----------

► Communication non-verbale, gestuologie et synergologie	19
--	-----------

2. L'importance de la communication non-verbale	21
--	-----------

► La communication non-verbale : pour qui ?	22
---	-----------

► La communication non-verbale : pour quoi faire ?	23
--	-----------

► Les émotions sont-elles universelles ?	25
--	-----------

► L'importance méconnue de la communication non-verbale	26
---	-----------

3. Histoire-géographie de la communication non-verbale	28
---	-----------

► Le bassin méditerranéen et le verbal	28
--	-----------

► L'Asie et le non-verbal	29
---------------------------	-----------

► L'Afrique et le corps	29
-------------------------	-----------

► Les États-Unis : une synthèse des deux langages	29
---	-----------

4. Les différents langages non-verbaux	31
---	-----------

► Les langages du corps	32
-------------------------	-----------

► Les autres langages	32
-----------------------	-----------

PARTIE II

Les langages du corps	33
------------------------------	-----------

1. Les langages visuels	37
--------------------------------	-----------

► Le langage du visage (morphopsychologie)	40
--	-----------

<i>Le visage est un émetteur</i>	41
----------------------------------	-----------

<i>Les cinq premiers axes et pôles du visage</i>	42
--	-----------

► Le langage des mimiques	46
<i>Les mimiques</i>	46
<i>Les mouvements des yeux</i>	49
<i>L'expression du visage</i>	51
► Le langage des gestes	53
<i>Les gestes conventionnels ou culturels</i>	53
<i>Les gestes naturels</i>	53
<i>Les gestes des mains et les auto-contacts</i>	55
<i>Les différentes façons de serrer la main</i>	58
► Le langage des attitudes	60
<i>Les attitudes debout</i>	62
<i>Les attitudes assises</i>	64
<i>La « danse » des attitudes</i>	66
<i>Les attitudes de séduction</i>	68
<i>Les attitudes d'amour et de tendresse</i>	70
<i>Les attitudes de pouvoir</i>	71
► Le langage du corps (attirances)	73
► Le langage de la maladie (mal à dire)	78
2. Les autres sens (non-visuels)	81
► Le langage de la voix	81
► Le langage du toucher	82
► Le langage des odeurs	83
► Le langage du goût	84

PARTIE III

Les autres langages	87
1. Les langages de l'appartenance	91
► Les appartenances	91
<i>Les différents groupes d'appartenance</i>	91
<i>Les différents types de langage d'appartenance</i>	92
<i>Comment affiche-t-on son appartenance ?</i>	92
<i>Les groupes de travail, les métiers exercés</i>	93
► Le langage du look	95
<i>Look et appartenance</i>	95
<i>Les ingrédients du look</i>	96

► Le langage des objets	123
<i>Les objets transportables</i>	123
<i>Les objets fixes et la décoration intérieure</i>	126
<i>Les objets qui nous transportent : les véhicules</i>	131
► Le langage des animaux que nous possédons	135
2. Les langages de l'action	138
► Le langage des actes : un langage « archaïque »	138
<i>Les actes quotidiens</i>	139
<i>Les actes « manquants »</i>	140
<i>Les actes manqués</i>	141
► Le langage des rôles	144
<i>Les différents types de rôle</i>	144
<i>Les rôles selon l'analyse transactionnelle</i>	146
► Le langage du temps	152
3. Les langages de l'espace	155
► Le langage des distances (proxémie)	157
► Le langage des places que l'on occupe	158
<i>Les différents types de place dans une salle</i>	159
<i>Le langage de l'espace au bureau</i>	161
► Le langage des lieux que l'on fréquente	162
4. Les langages transversaux	164
► Le langage des rêves	164
<i>Les différents types de rêve</i>	164
<i>Les signes et les symboles</i>	166
► Le langage de l'écriture (graphologie)	169
► Le langage des couleurs	172

PARTIE IV

Comment mieux communiquer	177
1. Les limites de la communication non-verbale	181
► Les limites	181
► La dévalorisation du corps	182
► L'analyse : nécessaire ou insuffisante ?	183
► Les interprétations et les codes	183

2. Les solutions	185
▶ Croiser les informations	185
▶ Vos alliés face à l'interprétation	186
▶ La synthèse	187
<i>Le style</i>	187
<i>Quelques exemples de synthèse</i>	189
▶ Les caractérologies	199
3. Conseils pour progresser	201
▶ Les dix règles de la « grammaire » non-verbale	201
▶ Quelques conseils pour mieux communiquer	201
4. Un peu de philosophie pour finir	204
▶ Peut-on tout voir et tout savoir ?	204
▶ Peut-on se cacher ? Et si oui, jusqu'où ?	204
▶ Peut-on se changer ?	204
▶ Faut-il se changer ?	205
▶ Et la liberté dans tout cela ?	205
 <u>CONCLUSION</u>	 207
 <u>REMERCIEMENTS</u>	 211
 <u>ICONOGRAPHIE</u>	 212
 <u>BIBLIOGRAPHIE</u>	 213

PRÉFACE

Ce livre a pour objectif de vous aider à décoder les langages silencieux. Il est aussi complet que possible et embrasse tous les sujets annexes et connexes, toutes les questions que l'on me pose depuis une vingtaine d'années. Il aborde même des sujets plus rarement traités par les spécialistes : les langages non-visuels (les autres sens que la vue), les langages de l'appartenance, de l'action, de l'espace et d'autres langages transversaux...

Paradoxalement, cette ouverture risque de surprendre des publics très divers. En effet, que vous soyez novice ou spécialiste de l'un ou l'autre de ces langages, vous risquez de trouver ces paragraphes ou ces pages trop succincts. Chacun de ces langages pourrait faire l'objet d'un livre à lui seul. Une bibliographie présentée en annexe vous permettra de poursuivre vos recherches auprès d'auteurs spécialisés.

Ce livre n'est pas une thèse, il s'agit d'une synthèse de mes expériences professionnelles (psychothérapeute, coach, conseil en recrutement, conseil en gestion de carrière, formateur) et non-professionnelles (famille, couple, études, voyages, associations, etc.). Synthétiser et résumer tous les langages non-verbaux s'est avéré une mission (quasi) impossible, un défi d'envergure.

Certains langages vous paraîtront vraisemblablement « évidents » et d'autres beaucoup moins, voire même contestables. « Comment peut-on interpréter mon mode de transport que je n'ai pas vraiment choisi, ou l'habitation dont j'ai hérité ? » Ou comment peut-on interpréter la gestion du temps et de l'espace, qui est pour partie inconsciente ? La plupart des gestes sont inconscients et pourtant ils parlent.

Évidemment, ce livre repose sur un certain nombre de postulats, comme celui selon lequel vivre c'est choisir : chacun choisit à chaque instant de continuer ou de changer son présent. Ces choix produisent des actes, des comportements, des attitudes, des gestes, mais aussi des achats et des acquisitions, qui sont tous

interprétables. « On n'a pas le choix ! » n'est qu'une façon malhonnête (intellectuellement) de justifier ses choix.

Évidemment, certains choix sont plus conscients que d'autres, plus libres que d'autres. Choisit-on son écriture ? Ou son visage ? La plupart des gens répondent par la négative. Il s'agit bien d'un choix pourtant, mais d'un choix indirect et inconscient. Cela ne change rien et l'interprétation est tout aussi loisible et fiable : la graphologie et la morphopsychologie existent depuis des centaines ou des milliers d'années et fonctionnent plutôt bien.

Tous les êtres humains prennent des décisions pour essayer de satisfaire leurs désirs et ensuite tendent de toutes leurs forces vers cet objectif. Inversement, la situation d'une personne reflète en partie ses désirs. En partie seulement, parce qu'il est quasiment impossible de les satisfaire tous (dès qu'un désir est satisfait, un autre prend sa place). La situation d'une personne est donc le reflet de sa tendance profonde : vers quoi tend-elle ? Plus la personne est âgée, plus ce phénomène est important. Un adulte de 18 ans n'a pas encore eu le temps et les moyens de choisir et d'obtenir le poste de ses rêves, pas plus que sa voiture ou sa maison idéale, un retraité, si.

Ce livre n'est évidemment pas un catalogue de « vérités » systématiques à appliquer mécaniquement. Dans le domaine de la communication, il faut toujours rester prudent : un mot a souvent plusieurs sens et un sens peut correspondre à plusieurs mots. C'est encore plus vrai pour la communication non-verbale : un signe peut signifier des choses différentes (émotions, désirs, pensées...) et la même chose peut s'exprimer à travers plusieurs signes. Considérez les informations divulguées comme des invitations, des propositions à vérifier à chaque fois que c'est possible. Un seul signe isolé ne signifie donc pas grand-chose... mais la répétition du même signe ou des mêmes significations si ! La psychologie est une science humaine, elle n'est pas une science exacte. Son moyen privilégié de vérifier ses hypothèses est la statistique.

Vous pouvez lire ce livre de deux façons : pour tenter de mieux comprendre les autres ou vous-même. Mais rien ne vous empêche de faire les deux (simultanément ou successivement).
Bonne lecture !

INTRODUCTION

*« Je parle avec mon corps, et ceci sans le savoir.
Je dis donc toujours plus que je n'en sais. »*

Lacan

Qu'ils émanent des acteurs ou des politiciens, de nos professeurs ou de nos proches (parents, compagnons, enfants), les gestes nous fascinent ou nous agacent, nous séduisent ou nous bouleversent. Comment est-ce possible ? S'ils constituent un langage, est-il naturel ou culturel ? Peut-on l'apprendre et comment ? Est-ce un langage autonome ou s'inscrit-il dans un autre langage et en contient-il d'autres ?

L'engouement pour la communication (école de Palo Alto) est à l'origine des nombreuses découvertes sur la communication non-verbale et en particulier les gestes qui en constituent la tête de proue. Mais que recouvre la communication non-verbale ? Sur quoi repose le langage des gestes ? Si c'est un langage à la fois naturel et culturel, alors quelques repères simples peuvent sans doute clarifier ce langage mystérieux et parfois obscur.

La communication non-verbale est un nouveau continent à découvrir. Il a commencé à être étudié, mais il reste encore beaucoup de choses à explorer, vérifier, confirmer (ou infirmer). Voici quelques-unes des grandes questions que se posent tous ceux (chercheurs ou non) qui s'intéressent à la question.

La première question concerne la nature même de la communication non-verbale : en quoi consiste-t-elle ? Pour commencer, comment définir la communication ? S'agit-il de transmettre un message, comme le veut la croyance populaire, ou d'autre chose ? Quelles relations entretiennent les communications verbale et non-verbale ? La dernière est-elle contraire ou complémentaire à la première ? Ces deux facettes de la communication sont-elles aussi importantes l'une que l'autre ? Sinon, quelle est la plus importante et pourquoi ? Cette question en amène une autre :

la communication non-verbale concerne-t-elle tout le monde ou davantage certaines personnes ou catégories de personnes ? Et, enfin, qu'apporte-t-elle ?

Nous nous intéresserons ensuite au contenu de la communication non-verbale : quelles sont ses composantes, ses parties, ses langages ? La plupart des gens identifient la communication non-verbale aux gestes. C'est une vérité trompeuse car les gestes ne sont qu'une toute petite partie de la communication non-verbale. Ce qui nous entraîne vers une autre question : combien de langages comporte la communication non-verbale ? La réponse est : plus d'une vingtaine.

L'objectif de ce livre est donc de dresser un panorama aussi complet que possible de ces langages non-verbaux et de leurs significations : que dit-on à travers chacun de ces langages et comment le dit-on ? En revanche, il n'est pas possible de donner toutes les significations de tous les signes (des milliards) que comportent ces langages.

Face à une telle profusion, nous avons regroupé ces langages en deux grandes catégories : les langages corporels, qui sont les plus nombreux, et les autres langages périphériques, qui n'en sont pas moins importants.

Quels sont les langages corporels ? Nous en avons recensé un certain nombre, regroupés en deux catégories : les langages visuels, qui sont les plus connus et les plus « évidents », et les langages non-visuels. Les premiers comprennent les gestes et les mouvements, en particulier les gestes des mains et les auto-contacts, mais aussi les mimiques et expressions faciales, les postures et attitudes corporelles, la proxémie (distance entre les gens) et, enfin, la forme du visage (morphopsychologie).

Quels sont les autres sens qui participent de la communication non-verbale ? Le premier est la voix (timbre, hauteur, rythme...), ainsi que le toucher (poignée de main, caresse, massage...), sans oublier le langage des odeurs naturelles ou pas (parfum...).

Cette catégorie intègre les langages périphériques. Nous étudions ainsi deux productions (visuelles) du corps : l'écriture (graphologie) et la maladie (langage très utilisé par les enfants et tous ceux qui n'ont pas encore, ou plus, accès au langage articulé). Quels sont les autres langages non-corporels ? Schématiquement, on peut les regrouper en trois grandes familles : les langages de l'appartenance, ceux de l'action et ceux de l'espace. Les langages de l'appartenance, que certains considèrent comme un langage périphérique, comprennent tout ce qui entoure et embellit le corps : la coiffure, mais aussi les vêtements, les bijoux et accessoires de mode, les objets que nous possédons, en particulier les véhicules (voiture et autres), les meubles (la décoration intérieure) et, enfin, les animaux (domestiques ou non).

Ces langages de l'appartenance sont plus subtils : notre look trahit nos appartenances à telle ou telle communauté. Quelles sont alors les communautés réelles ou virtuelles dont nous faisons partie ? Il existe d'abord un certain nombre de groupes facilement identifiables et indépassables : les groupes familiaux, ethniques, religieux, etc. Mais il existe d'autres communautés que l'on oublie facilement : les lieux que nous fréquentons, les places que nous occupons (dans une salle), les différents noms que nous portons, etc.

Quels sont les langages de l'action ? Le premier est celui des actes : ce que l'on fait, mais aussi ce que l'on ne fait pas. Viennent ensuite les rôles que nous jouons consciemment ou non. Enfin, la façon dont nous gérons notre temps, au travail ou à la maison, est reconnue depuis peu comme un langage « silencieux » à part entière.

Enfin, les langages de l'espace constituent un complément essentiel pour définir notre identité, dire qui nous sommes ou ce que nous voudrions être. Ils comprennent trois langages distincts : la proxémie (« la bonne distance »), les places que l'on occupe dans une salle et les lieux que l'on fréquente (ou pas).

Nous aborderons en tout dernier lieu deux langages transversaux et un peu à part que l'on peut retrouver dans d'autres catégories : celui des couleurs et celui des rêves. Le langage des couleurs

est un langage étonnant. Celui des rêves que nous faisons est un langage archaïque et complexe (le plus complexe des langages sans doute), composé d'actes, de sensations (vue, ouïe, toucher, goût, odorat...) et d'émotions.

Pour terminer, des conseils pour bien utiliser la communication non-verbale seront proposés. Nous examinerons les limites de ce type de communication, ainsi que les difficultés (complexité, ambiguïté, simultanéité et rapidité) qu'elle présente. Le point crucial concerne l'interprétation et le ou les codes qui permettent d'interpréter correctement les signes. Comment remédier à cette difficulté qu'est la multiplicité des signes ? La solution consiste à croiser les informations. Elles proviennent de nos sensations, nos émotions, notre réflexion et notre intuition, qui sont autant d'alliés pour percer le mystère de ces langages silencieux.

PARTIE I

LES LANGAGES NON-VERBAUX

*« Quand ses lèvres se taisent,
il bavarde du bout des doigts. »*

Freud

1. Définition(s)

Communication non-verbale, gestuologie et synergologie

- La communication non-verbale est l'ensemble des échanges et des langages (humains) qui n'utilisent pas le langage articulé.
- La gestuologie en est une (petite) partie (la plus connue, sans doute) qui comprend les **mouvements** du corps (postures ou attitudes), des gestes et du visage (mimiques). La plupart des gens confondent ces deux ensembles parce qu'ils ne connaissent pas d'autres langages que ces trois-là...
- La synergologie est, selon Philippe Turchet, son fondateur, « *une discipline qui permet d'appréhender le fonctionnement de l'esprit à travers le langage corporel. C'est une méthode de lecture des multiples gestes...* ». Selon le Wiktionnaire, il s'agit « *d'une discipline inventée par Philippe Turchet en 1996, composée du préfixe syn-, du grec ancien ἔργον, ergon, "action" et du suffixe -logie. Le terme traduit l'idée d'un "être ensemble, être actif en situation de discours"* ». Cette discipline pseudo-scientifique du champ de la communication (non-verbale) est aussi et surtout une marque déposée...

Autrement dit, il s'agit d'une pseudoscience, mais d'une vraie nouvelle théorie (une de plus avec celles de Messinger et d'Allan Pease). Ces trois auteurs proposent chacun un modèle différent, un système assez complet d'interprétation des gestes, des postures et des mimiques.

Quelle différence y a-t-il entre une science et une théorie ?

- La science est une étude, une question, alors que la théorie est une réponse.
- La science est ouverte à tous, alors que la théorie est fermée (appartenant à son inventeur) :
- Une théorie scientifique est vérifiable et critiquable par tous, alors qu'une théorie ne l'est pas : où sont les preuves avancées par son fondateur ?

A contrario, la morphopsychologie est une science, et la théorie de Louis Corman une théorie scientifique, parce qu'elle est ouverte à tous, critiquable par tous et modifiable par tous. C'est d'ailleurs ce qu'a fait l'auteur de cet ouvrage : tester ce modèle pendant des années et le critiquer : il a supprimé la notion de « type jalon » incohérente avec la multiplicité des visages du monde entier et inutilisable dans les portraits. D'autres auteurs (Christophe Drouet et Jean-Marie Lepeltier) ont même proposé un autre modèle complètement différent. Enfin, certains auteurs ont tenté de combiner cette discipline avec d'autres : homéopathie, astrologie, etc. Cette vitalité peut déranger, mais elle témoigne de son ouverture...

2. L'importance de la communication non-verbale

Quiconque s'intéresse un peu sérieusement à la communication non-verbale découvre un paradoxe étonnant qui tient en deux questions.

- Quel est le degré de conscience vis-à-vis de ces deux modes de communication (verbale et non-verbale) ?
- Quelle est l'importance relative de la communication verbale et de la communication non-verbale ? Quel est l'impact réel de ces deux systèmes sur l'interlocuteur ? Toutes les études portant sur ce sujet aboutissent peu ou prou aux mêmes conclusions : la communication non-verbale est beaucoup plus importante que la communication verbale. Des chercheurs ont même mesuré l'impact réel de ces deux grands systèmes et Albert Mehrabian est allé encore plus loin en 1971 en distinguant le paraverbal (la voix) du non-verbal pur (le corps). Les résultats de ses recherches sont éloquentes comme vous pouvez le constater ci-dessous.

Importance des systèmes de communication :

- importance du verbal (les mots) : 7 % ;
- importance du paraverbal : 38 % ;
- importance du non-verbal pur : 55 % ;
- importance du non-verbal (voix et corps) : 93 %.

Conscience des systèmes de communication :

- conscience du verbal : 93 % ;
- conscience du paraverbal : 62 % ;
- conscience du non-verbal pur : 45 %.

Conscience et maîtrise :	93 % Verbal (langage)	62 % Para-verbal	45 %
	7 %	(voix) 38 %	Non-verbal (corps) 55 %
Impact réel :			

Le schéma ci-dessus synthétise le paradoxe conscience/importance ou l'impact des différents types de communication.

La communication non-verbale : pour qui ?

La communication non-verbale s'impose à tous. On ne peut pas ne pas communiquer non-verbalement quand on est en présence l'un de l'autre.

Le corps est toujours dans une certaine posture, ne reste jamais complètement immobile, a une certaine expression, est habillé d'une certaine façon, etc. Tout le monde communique non-verbalement. Mais qu'en est-il de la communication à distance ? Au téléphone, la voix transmet des milliers d'informations qualitatives et trahit notre état émotionnel : êtes-vous disponible, ou stressé ? Content ou non ? Jusqu'à l'avènement d'Internet, nous communiquions par écrit et notre écriture nous trahissait plus ou moins. Certains en ont fait une science (humaine) : la graphologie. Mais il semble que même par Internet certains signes non-verbaux arrivent encore à passer. Un professeur de poker m'a ainsi expliqué qu'on arrive à deviner assez rapidement la personnalité et l'état émotionnel des joueurs en ligne... à travers leur façon de gérer leur temps (attente ou précipitation ?).

Les chercheurs de Palo Alto (banlieue de San Francisco) ont montré qu'on ne peut pas ne pas communiquer. Mais on peut encore moins ne pas communiquer non-verbalement. Non seulement tout le monde envoie des messages, mais tout le monde les reçoit... plus ou moins bien, plus ou moins vite. Ainsi, quand quelqu'un vous

ment (escroc, manipulateur, séducteur, vendeur, etc.), son corps envoie des signes contradictoires avec son message verbal et vous les captez plus ou moins consciemment. Quand un séducteur (ou une séductrice) vous déclare sa flamme avec des yeux froids et sans amour, vous êtes en alerte car le vrai sourire fait normalement participer les yeux. Dès qu'une personne ment, elle se trahit aussitôt de différentes façons, par des signes nombreux mais subtils, et la plupart des gens captent une partie de ces micro-signaux sans parvenir exactement à les identifier. Sans doute vous dites-vous parfois à l'encontre de ces menteurs : « Je ne le sens pas » ou « Je n'ai pas confiance ». En réalité, vous avez surtout perçu le décalage entre les mots et le corps. Ce décalage signe le mensonge.

Nous n'arrêtons pas de dire aux autres qui nous sommes tout en ayant peur d'être dévoilé, jugé (négativement) et rejeté. C'est l'un des grands paradoxes de l'être humain. Mais y a-t-il des personnes avec lesquelles cette forme de communication est plus utile, voire indispensable ? Oui, ce sont tous les gens qui ont des difficultés à communiquer verbalement : les enfants, les personnes âgées, les étrangers, les personnes handicapées (aveugles, sourds, muets, etc.) ou malades.

La communication non-verbale : pour quoi faire ?

La communication non-verbale sert à mieux communiquer, à communiquer « totalement », c'est-à-dire à mieux « faire passer les messages », mais aussi et surtout à mieux les recevoir, à mieux influencer. Y a-t-il des situations où la communication non-verbale est encore plus utile, voire indispensable et quelles sont-elles ? On peut en distinguer au moins trois.

Les situations où l'on « doit » être sûr de son interlocuteur :

- les entretiens (police, sécurité, recrutement...) ;
- la négociation commerciale ou autre (vente, achat, négoce) ;
- la séduction amoureuse.

Les situations où l'on « doit » convaincre son interlocuteur :

- la relation médecin/patient ;
- le conseil ;
- la formation ;
- le management.

Les situations où les mots sont insuffisants :

- la psychothérapie/le coaching ;
- le spectacle (mime, humour, clown, danse, théâtre et cinéma) ;
- à l'étranger ou avec des étrangers.

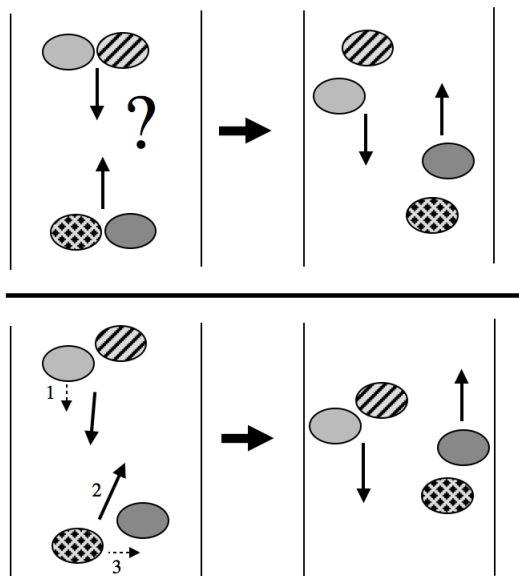
QUELQUES EXEMPLES CONCRETS

Paroles contre gestes

« J'étais surveillant dans un internat de Bayeux et je devais faire travailler (aux heures d'études) des apprentis routiers. J'avais une vingtaine d'années, des grandes idées et aucune autorité. Les élèves travaillaient très peu et très mal. Un jour, cependant, j'étais malade et presque aphone. J'ai donc limité mes paroles au strict nécessaire. Quelle ne fut pas ma surprise de constater alors que les élèves m'obéissaient "au doigt et à l'œil"... Autrement dit, ils obéissaient davantage à mes gestes et à mes mimiques qu'à mes paroles. Je n'ai jamais oublié cet enseignement. »

La « Diagonale de combat »

Rappelez-vous la dernière fois que vous marchiez main dans la main avec votre conjoint sur un trottoir étroit. En face de vous arrive un autre couple. Or il n'y a la place que pour deux, voire trois personnes, de front. La question est donc de savoir qui va « céder » et quitter la main de son partenaire ? Généralement, cette situation est assez désagréable (même si elle ne dure que quelques secondes). La plupart du temps, les deux couples se séparent provisoirement. Savez-vous qu'il existe un moyen quasi infallible de faire en sorte que ce soit l'autre couple qui se sépare ou marche l'un derrière l'autre ? Ce moyen (non-verbal) consiste simplement à marcher en diagonale, c'est-à-dire à faire en sorte que l'un marche un peu en avant de l'autre en créant une diagonale qui agit à distance et incite l'autre couple à suivre la pente que vous lui indiquez. Je pratique cette expérience depuis des années et je constate qu'elle fonctionne toujours aussi bien. À vous de la vérifier...



Les émotions sont-elles universelles ?

C'est Darwin qui, semble-t-il, a étudié le premier les émotions et leur expression. Pour lui, les émotions sont universelles et s'expriment également de façon universelle, quoiqu'avec des variantes. Mais depuis, de nombreuses études ont repris et approfondi cette thématique. Alors qu'en est-il réellement ? Darwin avait-il raison ? Pour commencer, comment les êtres humains expriment-ils leurs émotions ? Au travers de deux langages complémentaires : le verbal (les mots) et le non-verbal, en particulier les gestes, les mimiques, les postures et la voix (sons, cris, onomatopées). Les spécialistes sont arrivés à circonscrire un nombre restreint de signes significatifs, selon que ces émotions sont négatives (pleurer, faire la tête...) ou positives (rire, sourire...).

Toute la question est de savoir si les émotions sont exprimées de la même façon avec le même langage non-verbal... ?