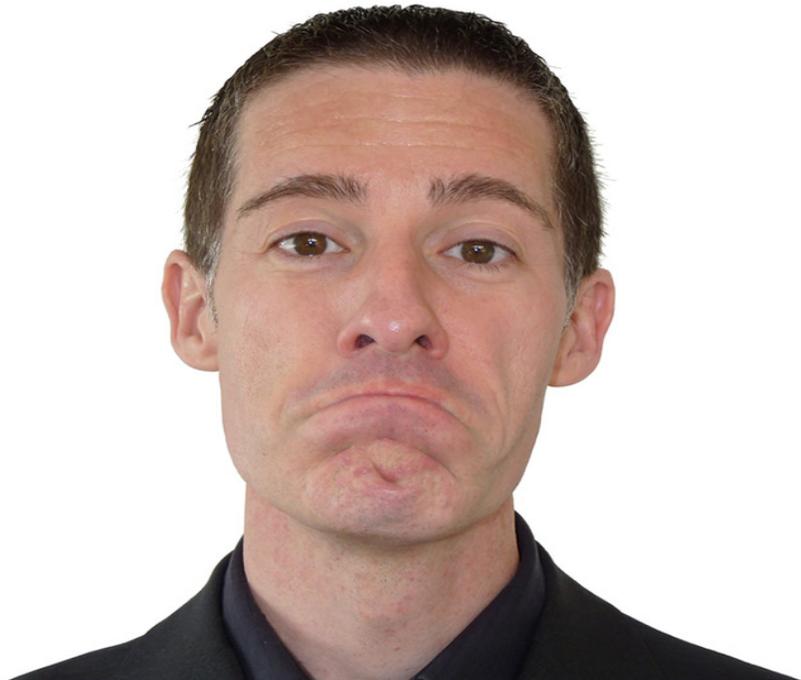


ERIC GOULARD

Auteur de "NE VOUS TROMPEZ PLUS SUR LEURS INTENTIONS

LES ÉMOTIONS

ET LES MICRO- EXPRESSIONS



LES PETITS GUIDES
DE LA COMMUNICATION
NON VERBALE

ERIC GOULARD

Auteur de "NE VOUS TROMPEZ PLUS SUR LEURS INTENTIONS"

**LES
ÉMOTIONS
ET LES
MICRO-
EXPRESSIONS**



**LES PETITS GUIDES
DE LA COMMUNICATION
NON VERBALE**

LES PETITS GUIDES DE LA COMMUNICATION NON VERBALE

Ce guide vous est offert par Eric Goulard
<https://nonverbal.expert>

Aucune partie de cet ebook ne peut être reproduite ou utilisée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite du détenteur du droit d'auteur.

Copyright © 2018 - All Rights Reserved.
Illustration : Eric Goulard

Les petits guides de la communication non verbale présentent des méthodes, techniques et trucs et astuces pour mieux communiquer dans les situations personnelles et professionnelles que vous pourriez rencontrer. Ils sont simples et compréhensibles par tous. Il peut s'agir de mémos, de listes composées de clés, ou de mini-livres de plusieurs dizaines de pages. Ils sont concis, adaptés à une lecture rapide et écrits de façon à faciliter la mémorisation.

IDENTIFIER LES ÉMOTIONS ET REPÉRER LES MICRO-EXPRESSIONS

Le cerveau, le berceau des émotions

Pour bien comprendre le langage non verbal, il faut comprendre le fonctionnement des émotions. Comment apparaissent-elles et pourquoi ? Pour faire simple, on peut dire que **les émotions naissent dans le cerveau** .

Le cerveau est un organe extrêmement complexe, dont nous ne connaissons pas encore toutes les capacités et les subtilités. Cependant, les scientifiques disposent déjà d'informations pertinentes concernant les principales zones intervenant lors des interactions avec d'autres individus. Selon la théorie du « cerveau triunique » de Paul MacLean, le cerveau est divisé en trois zones principales :

1. Le cerveau reptilien est un héritage de nos plus anciens ancêtres. Il faut remonter jusqu'aux premiers batraciens, il y a environ 400 millions d'années. Ce cerveau dit « primitif, archaïque et primaire » assurerait les fonctions essentielles à la vie telles que l'alimentation, la reproduction, la respiration, la température, le rythme cardiaque, etc.

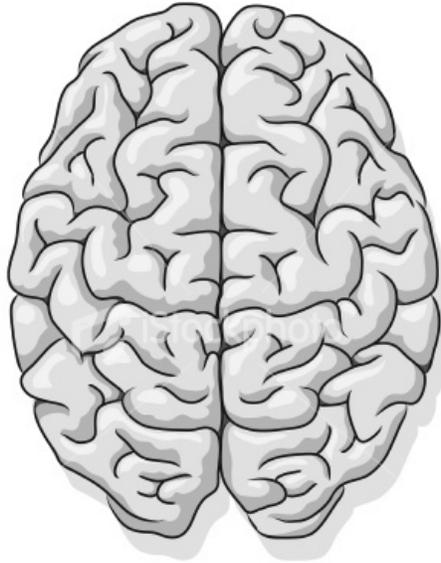
2. Le cerveau limbique serait arrivé plus tard, avec l'apparition des premiers mammifères, il y a environ 65 millions d'années. Son activité principale est d'assurer la survie de l'individu. Véritable agent de sécurité, il gère les émotions et la mémoire. Il recherche la sécurité et le confort. Son fonctionnement est inconscient et permanent, c'est-à-dire qu'il travaille tout le temps, sans que nous nous en rendions compte. Lorsque cela est nécessaire, il prend le contrôle de nos actes et nous pousse à réagir sous la forme de réflexes. Il est extrêmement rapide et terriblement efficace. Il évite l'insécurité et l'inconfort. Il agit avant que

les informations soient traitées intellectuellement par la troisième couche du cerveau : le néocortex.

3. Le néocortex est le résultat de l'évolution humaine. Il serait apparu avec les premiers hommes il y a 4 à 6 millions d'années. Ce cerveau pensant et puissant est capable de raisonnement logique et de la maîtrise du langage. C'est aussi le cerveau du mensonge puisque c'est celui qui est capable de créer, d'imaginer, de modifier la réalité. L'aire de Broca serait le centre du langage.

Le cerveau est divisé en deux hémisphères, l'un à gauche et l'autre à droite. Les hémisphères cérébraux sont quasi symétriques et reliés par de très nombreuses fibres nerveuses. Le côté gauche du cerveau est principalement rationnel, logique, analytique. On le considère comme étant associé au langage. Cependant, environ 3 % du langage serait traité par l'hémisphère droit. L'hémisphère gauche serait plus efficace pour le traitement séquentiel de données. Quant à l'hémisphère droit, il le serait plus pour traiter les informations de façon systémique et parallèle ; il est aussi plus créatif, plus intuitif, capable de traiter les émotions, les informations cognitives et non verbales.

Le « gyrus cingulaire », zone située au milieu du cerveau, jouerait un rôle dans le processus émotionnel, et notamment dans la production de signes non verbaux associés aux émotions.



Hémisphère gauche : langage, calcul, logique, analyse

Hémisphère droit : créativité, émotions, cognitif,

Les organes des sens sont les capteurs apportant les informations au cerveau. Chaque information est analysée, traitée, stockée, et donne lieu à une réaction la plupart du temps inconsciente. Le cerveau est capable de traiter des millions, voire des milliards d'informations à la seconde.

Votre cerveau est le plus puissant ordinateur que vous possédez. Vous l'avez depuis notre naissance et vous l'aurez jusqu'à notre mort, mais vous ne maîtriserez jamais complètement son potentiel. Votre interlocuteur non plus. C'est ainsi que lors d'interactions avec d'autres personnes, vous pourrez remarquer l'apparition de fuites verbales et non verbales, c'est-à-dire des gestes et des comportements non maîtrisés gérés de façon inconsciente par leur cerveau.

Lorsque vous identifiez des pertes de confiance chez votre interlocuteur, cela signifie qu'il est passé d'une situation de confort à une situation d'inconfort. Cet état d'inconfort est traité par le cerveau limbique de façon inconsciente, immédiate et instantanée, sous la forme de réflexes. Ces derniers sont aussi rapides qu'un courant électrique

parcourant le corps. L'individu ne peut tout maîtriser. L'information est perçue par les organes des sens, envoyée au cerveau limbique et traitée avant même de parvenir au néocortex. Cela a pour conséquence de produire des **comportements visibles pouvant trahir la pensée de votre interlocuteur**, et de vous donner la vraie nature du message.

Quand le système limbique reçoit une information qu'il perçoit comme un danger, il pousse l'individu à s'arrêter. Ensuite, il décide s'il convient de fuir ou de se préparer à combattre le danger.

Le principe de l'arrêt, suivi d'une action de fuite ou d'attaque, est présent chez tout le monde. Il est extrêmement rapide et se produit de nombreuses fois au cours de la journée, sans que nous nous en rendions compte. L'expression de surprise est une manifestation visible de cet arrêt limbique.

La fonction du néocortex est de penser. Dans le cadre d'une conversation, si votre interlocuteur à envie de tricher sur ses émotions ou carrément de mentir, son message verbal et non verbal sera mis en forme par le néocortex.

Si votre interlocuteur voit ou entend quelque chose qui pourrait le mettre en danger, par exemple une question dérangeante, son système limbique réagira avant son néocortex, donc avant qu'il ait eu le temps de réfléchir à la réponse la plus appropriée.

Ce sont les résultats de ces réflexes que l'on étudie, c'est-à-dire l'ensemble des comportements apparaissant inconsciemment et involontairement, produits par le système limbique. Les auto-contacts et tous les gestes de réconfort font partie de cette catégorie.

En résumé, être capable de repérer et d'analyser les émotions chez l'autre, c'est être capable de lire au plus

profond de ses sentiments.

Une vie pleine d'émotions

Nos journées sont composées d'une succession d'émotions. Tantôt positives, tantôt négatives. Notre cerveau est une machine à penser et à ressentir des émotions. L'hémisphère droit est spécialisé dans la gestion de celles-ci.

Ces émotions évoluent en fonction des interactions avec les gens, de notre état psychologique et aussi, bien sûr, des événements extérieurs tels que le travail, le temps qu'il fait, la luminosité, etc.

Les émotions positives nous poussent vers l'avant, elles nous font avancer. Les décharges hormonales qu'elles procurent nous font du bien. Les émotions négatives peuvent nous abattre et nous laisser un amer goût de déception, voire de désespoir.

Nous ressentons les émotions, mais nous ne sommes pas toujours en mesure de les analyser. D'autre part, faut-il tout analyser, tout le temps ? Sûrement pas, sinon notre vie serait un enfer !

Certains psychanalystes, psychologues ou psychiatres ont bien compris que le business était très juteux. Ils en ont fait leur métier. Si on s'écoute trop, on ne fait plus rien et on est malheureux.

Les émotions des autres sont plus difficiles à percevoir. Eux aussi en ressentent, comme vous et moi. Mais pas forcément au même moment. Ce qui va vous émouvoir ne suscitera peut-être pas d'émotion particulière chez l'autre, et inversement, ou alors pas avec la même intensité.

Nous sommes tous différents et nous avons tous nos valeurs. Notre éducation, notre culture et nos expériences ont contribué à faire de nous ce que nous sommes. Le

temps a fait le reste. Les événements actuels et à venir vont continuer à forger notre personnalité. Nous avons tous un profil psychologique différent. Nous réagissons donc un peu différemment aux mêmes choses.

Percevoir les émotions chez les autres, c'est être capable de détecter des signaux nous indiquant qu'une émotion est présente. Celle-ci peut être ressentie ou simulée. Nous apprendrons à les reconnaître et à les différencier.

L'émotion peut être en relation avec ce qui est en train de se dire. Elle est peut-être apparue parce que notre interlocuteur pense à autre chose.

Prenons l'exemple d'un client avec qui vous parlez d'un sujet agréable. Au même moment, celui-ci vient de se rappeler qu'il a oublié d'aller chercher ses enfants à l'école. L'émotion qu'il exprimera sera liée à la peur.

S'il ne vous dit pas ce qui l'inquiète, vous penserez que le sujet ne lui est pas agréable. Naturellement, vous éviterez de l'aborder la prochaine fois que vous le rencontrerez...

La première étape consiste à avoir conscience que quelque chose est en train de se produire.

Il faut toujours avoir à l'esprit que nous subissons ces émotions plus que nous pouvons les maîtriser. En effet, **il est très difficile de simuler parfaitement une émotion**. Les acteurs y arrivent, c'est leur métier. Mais, en y regardant de plus près, on peut se rendre compte que même les très bons acteurs peuvent parfois faire de faux pas lorsqu'il s'agit de simuler des émotions dans des situations complexes.

NOTRE ANALYSE DES ÉMOTIONS

Quels sont ces signaux qui nous permettent de savoir que la personne en face de nous ressent une émotion ? Comment

pouvons-nous déduire la signification d'une émotion alors que nous n'avons pas appris à la reconnaître ?

En fait, nous avons tous appris à le faire.

D'abord avec nos parents, quand nous étions petits. Regardez les parents et les grands-parents se pencher au-dessus d'un berceau. Quand ils parlent au bébé, ils le font autant avec leur visage qu'avec les mots. C'est naturel : un bébé comprend d'abord les signaux non verbaux (expressions du visage) avant de comprendre les mots. Nous ne naissons pas avec un vocabulaire complexe prêt à l'emploi et des phrases toutes faites. Il faut les apprendre. Donc, que reste-t-il pour s'exprimer ? Le langage non verbal !

Ensuite, nous avons appris à reconnaître des codes non verbaux de plus en plus complexes. Cela s'est fait tout aussi naturellement, avec nos amis à l'école, avec notre famille et, ensuite, partout où nous avons été en interaction avec d'autres personnes. Nous avons été capables d'associer un large sourire à une émotion de joie, des larmes à la tristesse, des sourcils relevés et des yeux ronds à la surprise, etc.

Il y a ensuite **des indicateurs comportementaux incontournables** . Nous sommes sensibles à certains mouvements. Un geste d'agressivité nous fera reculer, alors qu'un geste amical nous attirera. Une rougeur observée sur le visage de notre interlocuteur nous indiquera soit sa possible timidité, soit qu'il a trop chaud !

Nous avons constitué notre propre dictionnaire de décodage des émotions humaines. Une particularité de celui-ci est qu'il est personnel et aussi très approximatif.

Notre système de décodage des émotions est basé sur l'observation d'expressions émises par les autres. Ces expressions sont rattachées au ressenti de la personne.

Elles peuvent aussi être **simulées** , notamment en vue de faire croire à une émotion ressentie.

Si vous observez une expression simulée et que vous vous rendez compte qu'elle est fausse, alors vous savez que l'interlocuteur tente de vous faire croire qu'il ressent une émotion. Mais cette dernière étant simulée, il s'agit d'une tentative de tromperie. Il a triché sur les signaux qu'il vous a envoyés. D'une certaine façon, il vous a menti ! Les signaux indiquant cette fausse émotion ont pour but de vous faire agir ou de vous faire croire quelque chose que vous n'auriez pas cru si vous ne les aviez pas vus.

Il faut faire attention, car dans le domaine de la perception, il existe une gamme de défauts de perception qui sont souvent employés par des commerciaux dans le but de troubler votre système de décodage.

Prenons l'exemple des prix en supermarchés : la plupart d'entre eux se terminent par « 9 » (par exemple 9,99 euros, au lieu de 10 euros)

Alors que ce défaut de perception est exploité depuis des dizaines d'années, tout le monde sait que 9,99 euros signifient 10 euros. Mais notre cerveau continue de lire 9 ! Et parfois, dans les rayons des supermarchés, on entend encore des gens dire à leurs amis : « 9 euros ! C'est un bon prix ! » Non, ce n'est pas 9, mais 10 !

Et des défauts de perception tels que celui-là, il y en a plein ! Nous en parlons souvent en formation avec les stagiaires. Quand nous mettons le doigt dessus, ils sont impressionnés et beaucoup jurent qu'ils ne se feront plus avoir. Je suis curieux de savoir combien sont vraiment capables de les éviter dans la vie de tous les jours.

Il faut donc être prudent quand on met le pied dans le domaine de la perception. Il ne faut pas se tromper.

Les risques d'erreurs liées aux interprétations sont doubles. D'une erreur de perception, on arrive rapidement à une erreur sur l'interprétation à donner de ce qu'on a observé. Et même si la perception était bonne, l'interprétation peut être aussi fausse.

N'oublions pas aussi le rôle du sujet observé. Si notre perception de l'autre nous conduit à penser que celui-ci cherche à dissimuler quelque chose ou à nous tromper, il est vite tentant de chercher dans son comportement des indices qui viendront nous conforter dans notre pensée. Il peut être très dommageable de se tromper sur la perception de ses intentions. Le considérer à tort comme un menteur est un point sur lequel il faut être extrêmement vigilant.

J'aime beaucoup la définition de l'émotion par David Matsumoto, professeur de psychologie à l'université de San Francisco : « Une émotion est une réaction immédiate, automatique et inconsciente à des gens ou des choses qui nous entourent. »

Les émotions et la science

Des spécialistes du comportement se sont attachés à décoder des variations comportementales, parfois très fines, avec une précision tellement chirurgicale qu'on a le droit de douter de la qualité du décodage.

Les variations émotionnelles se voient sur tout le corps. Le stress est perceptible : des tensions apparaissent ainsi que des rougeurs, des maux de ventre, etc. Les poils, les muscles, la respiration, le rythme cardiaque, la transpiration, etc., sont des indicateurs. Nos organes sensoriels sont là pour nous aider à les percevoir.

LE VISAGE, LA PARTIE DE NOTRE CORPS LA PLUS RÉVÉLATRICE DE NOS ÉMOTIONS

Notre visage comporte 43 muscles faciaux capables de produire environ 10 000 expressions.

Le psychologue américain Paul Ekman a établi une grille de décodage des émotions à partir des expressions apparaissant sur le visage. En 1972, il a isolé 6 émotions primaires. Chacune d'entre elles utilise une combinaison de muscles pour produire une expression faciale.

Ces 6 émotions primaires sont : la joie, la tristesse, la peur, le dégoût, la colère et la surprise.

Quelques années plus tard, il a ajouté le mépris.

Dans les années 1990, il a élargi la liste en rajoutant des émotions secondaires. Il s'agit de combinaisons d'expressions primaires. Elles sont moins faciles à déceler.

Son travail portait sur les expressions faciales ainsi que sur le langage non verbal du corps.

Après plusieurs années d'études sur diverses populations, dont une tribu de Papouasie-Nouvelle-Guinée isolée du monde, il a pu déterminer que les émotions sont universelles.

Les expressions faciales associées aux émotions primaires le sont également. Un Indien, un Américain ou un Européen utiliseront les mêmes expressions pour exprimer les mêmes émotions.

Dans ce sens, nous pouvons parler **d'universalité des émotions et des expressions** . Ce fait est validé par des centaines d'études.

En revanche, les signes (ex. : le sourire, un clin d'œil, etc.) liés à la culture et à l'éducation sont propres à chaque groupe culturel.

Cette idée de l'universalité des émotions a déjà été évoquée une première fois par Charles Darwin, dans son livre *The*

Expression of the Emotions in Man and Animals , en 1872, il y a plus de un siècle !

Déjà, à l'époque, il pensait que les mammifères étaient capables de montrer des émotions fiables sur leur visage.

La perception des émotions chez l'autre requiert **l'utilisation de tous nos sens** .

Il faut être vigilant pour être capable de capter tous les indices comportementaux que notre interlocuteur livre malgré lui.

Nous sommes tous capables de le faire. Avec un peu d'entraînement, le plus grand distrait est tout à fait capable d'aiguiser son sens de l'observation ; car c'est bien de cela que l'on parle : d'observation.

Une relation avec un ou plusieurs interlocuteurs demande une certaine concentration, surtout si le sujet de la discussion est compliqué. Par habitude, nous nous concentrons en priorité sur le verbal : ce que nous allons dire et répondre à ce que l'autre dit.

À partir de maintenant, il faudra vous concentrer aussi sur ce que l'interlocuteur exprime, au travers de son comportement, mais aussi sur ce qu'il n'exprime pas clairement. Vous allez apprendre à observer tous les petits gestes, parfois inutiles et souvent sans conséquence... mais qui en disent long sur les intentions de vos interlocuteurs.

Votre observation portera sur l'attitude de l'autre.

L'autre grand axe d'analyse, le plus important, porte sur le visage. C'est la zone principale d'expression des émotions. Elles sont parfois de longue durée, parfois extrêmement brèves. Il faudra donc être 100 % à l'affût du comportement de l'interlocuteur.

Il semblerait que les hommes et les femmes ne soient pas tout à fait égaux sur le plan de la perception des émotions.

En avril 2011, le site Internet de la société Humintell, dont David Matsumoto est le fondateur, relate les résultats d'une étude conduite par l'université de Harvard : les femmes seraient meilleures que les hommes pour décoder les expressions : 87 % de résultats positifs aux tests, contre seulement 42 % pour les hommes.

LES EXPRESSIONS

Les expressions sont des signaux qui nous indiquent la présence ou l'apparition d'une ou de plusieurs émotions. Celles-ci sont souvent en relation avec le discours. Il peut s'agir d'émotions ressenties ou simulées.

Elles sont nombreuses et variées, et suivent nos pensées ainsi que nos paroles. Elles apparaissent pendant les interactions avec les autres ou lorsque l'individu pense, autant quand il se souvient que quand il réfléchit ou imagine quelque chose.

Certaines personnes sont plus expressives que d'autres. Vous rencontrerez certainement des gens qui n'expriment pratiquement aucune expression même dans les moments les plus difficiles.

Il existe des expressions très claires qui révèlent une émotion précise.

D'autres nous renseignent seulement sur le fait que notre interlocuteur ressent une émotion, positive ou négative ; parfois sans précision de celle-ci.

La durée des expressions est variable. Elle est parfois très courte, parfois plus longue.

Lors d'une conversation, notre visage exprime une succession d'expressions liées à ce qui est dit, au contexte, à nos intentions, à l'environnement, aux personnes présentes, etc. Les facteurs interagissant sont nombreux. Ils sont aussi variables. Ils évoluent et s'influencent les uns les

autres. Ils sont interdépendants. Les débats et négociations complexes peuvent plonger leurs participants dans des vortex infernaux qui les conduisent parfois bien loin de ce qu'ils sont prêts à négocier au départ.

Les expressions sont facilement repérables. Elles apparaissent sur le visage et disparaissent en se muant en une autre expression ou une expression neutre. Elles durent en moyenne 1 à 2 secondes.

Lorsqu'elle reste figée sur le visage pendant plusieurs secondes, on parle de **macro-expression** .

Si, En revanche, elle est très brève, il s'agit d'une **micro-expression** . Celles-ci sont ultrarapides. Elles durent entre un vingtième de seconde et une demi-seconde.

Une micro-expression apparaît spontanément sous l'effet d'un processus lié au domaine du réflexe et non de la réflexion. L'individu en est inconscient. Elles sont spontanées. Il est par conséquent extrêmement difficile de dissimuler des changements émotionnels.

Les micro-expressions ont été découvertes par deux psychologues, Haggard et Isaacs, en 1966. Ils analysaient des films tournés pendant des séances de psychothérapies et cherchaient des indications de communication non verbale entre le thérapeute et son patient. Ils ont pu observer ces expressions, qui se déroulaient durant un « micromoment ».

Elles ont été analysées en profondeur par la suite.



Visage : Neutre, sans expression. Tous les muscles faciaux sont détendus.

LES 7 ÉMOTIONS PRIMAIRES UNIVERSELLES

Les émotions primaires universelles présentent des caractéristiques uniques. Chaque émotion se distingue des autres.

Voici une synthèse des indicateurs à observer pour reconnaître l'expression qui s'affiche sur le visage de votre interlocuteur. Par souci de lisibilité et de mémorisation, j'ai préféré présenter les 7 expressions sous cette forme, en évitant les descriptions complexes. Je vous invite à lire l'ouvrage de Paul Ekman, *Emotions Revealed* (non traduit en français), si vous souhaitez une description complète de chaque émotion.

1. LA JOIE



Yeux : Les paupières se resserrent et de petites rides apparaissent aux coins des yeux. Cela s'appelle aussi des « pattes d'oies ». Les sourcils sont tirés vers le bas.

Bouche : Nous reconnaissons la joie au sourire vers le haut. La bouche est ouverte ou non.

Les joues s'élèvent.

2. LA SURPRISE



Yeux : Ils sont grands ouverts, ils s'arrondissent. Les paupières et les sourcils s'élèvent.

Bouche : Elle est ouverte, parfois béante.

L'expression de surprise est souvent très rapide. La surprise dure le temps d'une micro-expression ou d'une expression.

Attitude : La surprise provoque un arrêt de l'activité. La personne semble se figer pendant un instant.

3. LA PEUR



Yeux : Ils s'élargissent. Les paupières supérieures s'élèvent, comme dans l'expression de surprise, mais les sourcils se rapprochent et peuvent même se toucher.

Bouche : Les lèvres sont tendues horizontalement. Elles sont ouvertes ou fermées.

Corps : La température du corps baisse et le rythme cardiaque est en hausse.

Attitude : Une personne qui ressent une émotion de peur aura tendance à s'enfuir, ou du moins à arrêter son activité.

La peur est une émotion très utile. Elle nous a déjà sûrement sauvé la vie à tous à un moment ou à un autre.

Elle apparaît lorsque nous reconnaissons un danger potentiel. Un événement se présente à nous. Nous le percevons et nous pouvons réagir rapidement si nous le souhaitons.

Comme tous les autres animaux dotés d'un système limbique capable de produire une réaction de peur, nous

n'avons pas besoin d'analyser et de réfléchir au danger qui se présente à nous pour réagir.

Si c'était le cas, nous serions obligés de réfléchir à chaque action à adopter avant d'agir. Ce qui, dans notre monde moderne où tout va vite, pourrait même être un comportement dangereux.

4. LE DÉGOÛT



Nez : Des rides apparaissent sur le nez.

Bouche : La lèvre supérieure s'élève et la lèvre inférieure peut être hors de l'axe.

Les dents peuvent être visibles, mais pas toujours.

5. LA COLÈRE



Yeux : Les yeux affichent un regard intense, accompagné ou non de blanc sous les yeux. Les paupières inférieures et supérieures sont serrées. Les sourcils sont bas et peuvent se lier.

Bouche : Les mâchoires et les lèvres sont pressées. La lèvre inférieure peut être un peu accentuée, puisqu'elle est pressée. La bouche est rétrécie.

Corps : La température et le rythme cardiaque sont en hausse.

Dans le cas d'une colère intense, la personne montre des signes plus prononcés :

Yeux : Les paupières supérieures sont relevées. Les sourcils sont bas et froncés. Il est possible que des cernes apparaissent sous les yeux.

Front : Des rides apparaissent sur le front, juste au-dessus des yeux. Elles constituent un signal d'alerte indiquant que la personne peut présenter un danger potentiel. Ce signal est un indicateur intéressant pour les gens qui travaillent dans le domaine de la sécurité.

La colère est souvent précédée par la surprise. Le cerveau limbique produit un blocage de la personne durant une

fraction de seconde, avant d'évoluer vers une émotion : la colère. Tout cela est très rapide.

6. LA TRISTESSE



Yeux : Ils semblent vides. Il est aussi possible d'observer une contraction des pupilles. Les paupières tombent. Les sourcils descendent aux coins intérieurs. Ils peuvent même se lier dans le cas d'une forte tristesse.

Bouche : Les coins des lèvres sont dirigés vers le bas. La lèvre inférieure peut se transformer en une moue.

Corps : La température est en hausse. Le rythme cardiaque est plus rapide que dans l'expression de dégoût.

7. LE MÉPRIS



Bouche : La moitié de la lèvre supérieure se resserre vers le haut.

Pour réaliser ce demi-sourire de mépris, nous utilisons le muscle risorius. Alors que nous partageons de nombreuses caractéristiques physiologiques avec les primates, ce petit muscle plat n'est pas présent chez eux. Il est situé au niveau de la joue, à côté des lèvres.

Tête : Elle est souvent légèrement penchée en arrière.

Le mépris est souvent accompagné d'un sentiment de supériorité.

Le mépris est la seule expression qui apparaît sur un seul côté du visage. Son apparition est souvent très rapide.

Le demi-sourire qui en résulte n'est pas le résultat d'une émotion positive. Il ne faut pas le confondre avec une expression de joie.

John Gottman, un psychologue américain, a mené des recherches sur le mariage, et notamment sur la possibilité d'en prédire la réussite ou non. Il a mis en évidence que le

mépris est une clé à observer : si dans un couple l'un des partenaires montre régulièrement des expressions de mépris vis-à-vis de l'autre, le mariage aura plus de chances de se terminer par un échec.

LES ÉMOTIONS SECONDAIRES

D'autres émotions ont été définies par Paul Ekman dans les années 1990. À la différence de celles dites « primaires », ces dernières sont plus difficiles à identifier, car elles sont souvent le résultat d'une combinaison de signaux.

La plupart sont difficilement différenciables des expressions primaires.

L'AMUSEMENT

Émotion agréable ressentie à l'égard de quelque chose d'amusant. Par exemple : une blague.

Exemple

Alors que Martin raconte une blague à Sophie et que la chute n'est pas arrivée, Sophie écoute. Elle ressent une émotion positive, proche de la joie, car la situation l'amuse. Elle est en attente de la chute. Elle ressent de l'amusement.

LE PLAISIR DES SENS

Sensation de plaisir que l'on ressent lorsqu'un besoin est comblé. Par extension, c'est le plaisir des sens lié à la perception de quelque chose d'agréable.

Exemple

Sophie a très froid. Elle a préparé un chocolat chaud. Elle ressent un plaisir divin lorsque la première gorgée du délicieux nectar arrive dans sa bouche.

LE CONTENTEMENT

Cette émotion traduit la satisfaction par rapport à un désir. Le but est atteint.

Exemple

Martin travaille depuis des jours pour terminer son projet dans les délais. Aujourd'hui, il a reçu les félicitations de son

chef. En sortant du bureau, il pousse un grand cri : « YEEEEES ! »

LE SOULAGEMENT

Sentiment positif ressenti après des émotions dans lesquelles la peur était présente.

Le soulagement se manifeste souvent par une expiration et/ou une inspiration profondes.

Exemple

Martin téléphone à Sophie pour lui annoncer qu'il a terminé son projet dans les délais. Sophie laisse échapper un soupir de soulagement et dit : « Ouf ! C'est fini. »

LA FIERTÉ

C'est avoir une haute estime de soi-même suite à un événement ou une action. Ce sentiment peut être éprouvé à titre personnel ou devant un public. Les dérives possibles sont l'orgueil, la vanité et la vantardise.

Exemple

Sophie est fière de ses nouveaux achats : des robes, dont une très chic ! Elle profite de la visite de ses copines pour transformer la soirée en un défilé qui n'en finit pas. Elle est fière ! Sophie parle fort, utilise des superlatifs en parlant d'elle et se tient bien droite. Son visage est tendu, son regard hautain et tout son corps est mis en valeur.

L'EMBARRAS

Cette émotion s'exprime souvent sous la forme d'un malaise ou d'un moment de confusion. C'est le signe d'une difficulté dans la relation avec l'autre.

Exemple

Alors que les femmes sont dans le salon, en train d'essayer des robes, Martin est dans la cuisine avec Émilie. Elle a

5 ans, c'est la fille de l'amie de Sophie. Martin ne sait pas lui dire non, surtout quand elle le regarde avec ses grands yeux bleus.

Elle a très envie de chocolat. Martin en cache toujours dans son bureau. Il voudrait bien lui en donner, mais il a peur qu'elle ne le dise à sa mère... qui le dirait à Sophie. Il est embarrassé.

LA SATISFACTION

Ce sentiment est opposé à la frustration. L'émotion ressentie arrive après l'assouvissement d'un désir.

Exemple

Sophie a encore envie d'acheter une nouvelle robe. Les soldes viennent juste de commencer sur Internet. Par chance, Martin a oublié sa carte de crédit. Elle fait son choix et tape le numéro de la carte.

« Super, elle passe ! Aaah, les achats sur Internet, c'est encore mieux que le chocolat ! »

Sophie ressent un sentiment de satisfaction.

Ce type de sentiment pousse les acheteurs compulsifs à se ruiner.

L'EXCITATION

L'excitation est une émotion mixte. Elle se produit avec une émotion positive ou négative. C'est notamment le cas avec la colère intense, la rage ou la peur. Dans tous les cas, il s'agit d'une forte expression d'une énergie intérieure.

Exemple

Martin a reçu son relevé de carte de crédit. Sophie a ENCORE fait des achats sur Internet avec sa carte.

Il sort du bureau en hurlant. « Trop, c'est trop ! Elle va voir ce qu'elle va voir !!! »

La colère est suractivée par une excitation intense.

LA HAINE

Pour poursuivre dans les émotions mixtes proches de la colère, la haine est une combinaison de la colère et du dégoût. Elle est éprouvée à l'égard d'un être vivant (humain ou animal).

Exemple

Sophie hait les cafards ! Pas de chance pour elle, une famille nombreuse de cafards vient d'emménager dans sa cuisine. Elle est furieuse et dégoûtée à la vue des insectes, qui courent par centaines sur la vaisselle.

La colère et le dégoût des autres poussent les terroristes à commettre les actes de haine que nous connaissons.

LA CULPABILITÉ

Une personne qui a commis un acte en décalage avec ses valeurs ressentira cette émotion. L'individu ressent la manifestation d'une peur quant aux conséquences de ses actes passés. Une mauvaise action est en cause dans ce sentiment.

Exemple

Sophie fait du shopping sur Internet : « Oups ! La carte de Martin est bloquée. Pourquoi le paiement est-il refusé ? Il n'a tout de même pas bloqué sa carte, il en a besoin... Oh là là, je n'aurais pas dû acheter cette paire de souliers ce matin... Il était déjà furieux, hier soir, en rentrant, il ne me le pardonnera jamais. »

LA HONTE

La honte est proche de la culpabilité. Le sentiment éprouvé est en relation avec quelqu'un d'autre. On ressent de l'humiliation devant une personne qui pourrait nous juger. Un sentiment négatif de soi-même accompagne ce ressenti.

Le ressenti est personnel. La honte est différente de la culpabilité.

Il n'y a pas d'expression unique. La honte est difficile à repérer. Elle ne s'exprime pas toujours ouvertement. En revanche, les gens qui ressentent une émotion de honte auront souvent tendance à cacher une partie de leur visage.

Exemple

Sophie a craqué sa nouvelle robe. Avec tout ce chocolat avalé ces derniers jours, elle aurait dû s'y attendre. La taille 38 n'est plus pour elle. En revanche, comment rentrer chez elle discrètement ? Que vont penser ses collègues quand elle passera dans les bureaux et à l'accueil. « Quelle honte ! », dit-elle en posant une main sur sa bouche.

Il y a toujours un risque de confusion entre la tristesse, la honte et la culpabilité. Les émotions sont différentes, mais les expressions faciales très proches.

La tristesse est une émotion primaire. Elle inclut la déception, la perte d'espoir et le découragement.

Dans le cas de la honte et de la culpabilité, les gens regardent plus fréquemment devant eux, au loin. Ils ont aussi plus tendance à cacher une partie du visage que dans la tristesse intense.

LES VARIATIONS PHYSIOLOGIQUES FACE AUX ÉMOTIONS

Les expressions positives provoquent en général **un relâchement des muscles** (baisse de la tension musculaire).

Les expressions négatives sont visibles par l'apparition d'indicateurs de stress ou de malaise : tensions, rougeurs, transpiration, etc.

Événements	Inconfort	Confort / Apaisement
Ventre/Intestins	Fonctionnement perturbé	Bon fonctionnement
Salivation	Baisse	Hausse
Pupille : diamètre	Hausse (dilatation)	Baisse (contraction)
Poils	Hausse	Baisse
Muscles	Tendus	Détendus
Transpiration	Hausse	Baisse
Respiration	Accélération	Ralentissement
Cœur : rythme	Hausse	Baisse
Rougeurs	Hausse	Baisse
Stress	Hausse	Baisse

LA SIMULATION DES ÉMOTIONS

Tout le monde ressent des émotions. Il existe cependant des exceptions. Certaines personnes sont capables de dissimuler tout ce qu'elles ressentent. Ce sont de très bons acteurs. Les personnes les plus populaires sont souvent très bonnes menteuses, car elles sont capables de cacher ou de simuler des émotions. Si votre enfant est populaire à l'école, c'est bien pour lui. Cela l'aidera à s'épanouir.

En contrepartie, posez-vous la question de ce qui le rend populaire auprès de ses camarades. Vous avez peut-être un très bon menteur à la maison...

Simuler une émotion est très difficile. Simuler signifie montrer une émotion que l'on ne ressent pas.

La simulation fait apparaître des traits propres à d'autres émotions. Les signaux qui apparaissent sont là pour troubler la perception de l'autre. La difficulté pour le simulateur est de faire apparaître les bons signaux. Et une fois ces signaux présentés à la cible, il faut que le simulateur soit suffisamment bon et intelligent pour ne pas faire fondre l'expression en une autre, contradictoire. Une émotion simulée peut en cacher une autre.

Le simulateur peut passer par plusieurs expressions successives et suivre un schéma de pensées complexe. Il prend le temps pour nous convaincre.

Les enfants aussi simulent. Un enfant qui joue peut passer des larmes au rire en 5 secondes. Il oublie qu'il fait semblant de pleurer... et subitement, il est content.

Exemple

Les copines viennent d'arriver chez Sophie et Martin.

Alors que les femmes s'amuse dans le salon, Martin a trouvé un prétexte pour s'échapper dans la cuisine.

La petite Émilie est avec Martin. Elle a très envie de chocolat.

Émilie : « Moi j'aime bien le chocolat. Tu me donnes du chocolat ? »

Martin sait qu'il ne peut pas lui en donner.

Martin : « Je suis désolé, mais je ne peux pas t'en donner. Sophie a déjà tout mangé. »

Une moue apparaît sur le visage d'Émilie, pour ensuite se terminer en une expression de tristesse profonde accompagnée de larmes, et elle crie : « Sophie est méchante ! »

Si, à la fin de la soirée, Sophie dit à Martin : « Ton gâteau était bon, j'ai apprécié. », tout en lui souriant, cela ne signifie pas forcément qu'elle pense ce qu'elle vient de dire.

Ce sourire n'était peut-être pas une expression de joie, mais **un masque qui cache une autre émotion** . Peut-être que l'émotion cachée est la tristesse, et qu'elle pense réellement : « Cela fait deux ans que j'essaie de lui apprendre à faire un gâteau, c'est désespérant. »

Dans le cadre d'une simulation, nous utilisons principalement le sourire comme un masque. Cela permet aussi de rassurer l'autre, qui perçoit le sourire comme un signe positif. Il laisse un sentiment agréable. Il exprime la confiance.

Lors d'une simulation mal contrôlée, le risque de fuites comportementales est bien présent. Un faux sourire en est un exemple parmi d'autres.



Faux sourire, bouche fermée et bouche ouverte

Une joie simulée s'exprime seulement par un sourire. Les yeux sont ronds, souvent non plissés. Des rides d'expression peuvent être présentes, comme sur ces photos.



Si l'expression de joie est sincère, les yeux seront plissés et des rides seront visibles aux coins des yeux.

Si des rides d'expression sont visibles lorsque la personne simule, ou si le visage n'exprime rien, alors elles seront encore présentes.

Les méfaits du faux sourire

Une étude a montré que simuler un sourire de façade demande plus d'efforts que de produire un vrai sourire. L'effort déconcentre celui qui le produit, ce qui engendre une importante baisse de la productivité. Les femmes seraient plus touchées par ce phénomène que les hommes. Et, plus une personne tente de cacher ses pensées négatives, plus son humeur se dégrade. Cet effort pourrait à terme engendrer du stress et de la dépression.

Une simulation demande toujours une certaine concentration pour créer un message verbal et non verbal cohérent. Celui-ci doit être en parfait accord avec la conversation. Il doit être en relation avec ce qui est dit et permettre d'évoluer positivement dans la conversation.

En plus d'être cohérent au niveau des mots, il faut l'être sur le plan comportemental. C'est normal ! Si votre interlocuteur vous dit : « Bonjour, je suis content de vous voir » et qu'au moment de vous serrer la main, il tourne la tête, son visage exprime un faux sourire, il a le bras tendu, et la jambe prête à faire un bond sur le côté pour vous quitter... ce n'est pas bon signe ! Ses paroles expriment une satisfaction de vous voir et son corps exprime le contraire.

Il y a un problème de cohérence entre ce qu'il dit et ce que son comportement exprime. Son langage verbal n'est pas synchronisé au non verbal.

Nous avons tous envie de faire une bonne impression aux autres. Nous nous devons d'être cohérents vis-à-vis d'eux et de nous-mêmes, cela participe au bon équilibre psychologique.

Comme nous l'avons vu, le processus relationnel n'est pas simple.

Le corps est une machine biologique, et le cerveau est le moteur de la pensée. Le cerveau travaille comme un ordinateur. Il stocke des informations et en crée. Il permet au corps d'agir et de réagir. À la différence d'un ordinateur, ses choix ne sont pas toujours logiques. C'est parfois même tout le contraire.

Il n'est pas non plus aussi performant qu'une machine en termes de stockage et de rendu des informations. Il a des fuites ! Les oublis et les erreurs sont nombreux.

Nous avons déjà parlé des bugs : ces défauts de perception qui nous conduisent à des erreurs sur l'environnement qui nous entoure.

Les fuites sont inévitables : vous souvenez-vous du nom de tous vos amis depuis l'école primaire ? Vous avez pourtant passé des années avec eux, dans les mêmes classes. Vous avez partagé de nombreux bons moments, et pourtant vous les avez oubliés.

Les erreurs sont fréquentes quand il s'agit de raconter un événement ou une expérience que vous avez pourtant vécus !

Alors, nous nous en accommodons. Nous vivons les événements. Nous en retenons quelques éléments marquants. Notre cerveau en fait une synthèse, et nous retenons une partie de celle-ci.

Pour relier tous ces éléments entre eux, nous établissons des liens virtuels souvent issus de notre propre imagination. Ceux-ci sont créés en accord avec nos valeurs, qui ont été forgées par notre éducation et notre expérience. Cela donne une cohérence à nos souvenirs et nous permet de vivre en accord avec nous-mêmes.

La confiance

En plus de la cohérence, nous devons aussi gérer le contenu du message et la façon de le mettre en forme.

Notre crédibilité passe aussi par nos actes. Le moyen le plus sûr d'avoir la confiance des gens est de toujours faire ce que l'on dit. Et si on dit ce que l'on fait ou ce qu'on va faire, alors la boucle est bouclée, et la crédibilité s'installe.

Faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait s'appelle la congruence.

La règle des 5C

La confiance que les autres nous accordent dépend de ces 5 facteurs :

Cohérence

Contenu du message

Crédibilité

Congruence

Compétence perçue

Le cerveau n'étant pas une machine parfaite, il est fréquent de perdre le contrôle de nos actes en situation de stress.

Une personne qui simule une émotion le fait dans le contexte d'une relation avec une autre ; elle affronte le regard de l'autre. Ses actes peuvent entacher la confiance de la relation. Elle doit donc être la plus crédible possible. Le discours doit être maîtrisé, le comportement aussi. C'est là que les difficultés commencent.

Simuler une émotion en faisant surgir une expression afin de tromper l'autre, c'est mentir.

Cette manœuvre engendre du stress pour les raisons dont nous venons de parler.

C'est à ce moment-là que les fuites comportementales apparaissent. Il y a un lien entre l'intensité des émotions et l'intensité du stress ressenti. Ils vont de pair. **Les mensonges complexes ou mal préparés sont visibles.**

Les indicateurs comportementaux sont là pour nous indiquer qu'il se passe quelque chose dans la relation. Le cerveau étant saturé d'informations à gérer, notre interlocuteur perd le contrôle ! Il est impossible de maîtriser parfaitement la totalité de son comportement.

Le mensonge est un processus complexe. La cohérence des mots avec le comportement et la synchronisation à l'interlocuteur demandent beaucoup d'efforts.

La logique du discours mobilise déjà tellement d'attention. Il n'est pas étonnant qu'une personne mal préparée à un mensonge ou se trouvant emmêlée dans une situation complexe perde les pédales !

En situation complexe, le cerveau ne peut pas tout gérer. Le menteur commet donc des erreurs ou des incohérences.

Bien entendu, le stress peut aussi être engendré par la nature de la relation. Il existe de multiples causes possibles extérieures à la personne. On peut être stressé sans pour autant être dans une situation de simulation d'une émotion.

Exemple

Ce soir, chez Martin, c'est soirée casino ! Sophie dort chez une amie à 300 kilomètres, il n'y a aucun risque qu'elle rentre !

Il a invité ses copains à la maison. Ils ont sorti le tapis de poker et la roulette.

Martin et ses copains ont pris la mauvaise habitude de jouer avec de l'argent. Les sommes investies sont de plus en plus importantes. Bien sûr, Sophie ne le sait pas !

Martin aime jouer au poker, mais il n'a jamais été très bon. Quant à la roulette, c'est du hasard pur.

Depuis le début de la soirée, il n'a pas de bonnes cartes. Il bluffe, simule un bon jeu en lançant des regards confiants, sourit, etc. Mais cela n'empêche pas les autres joueurs de voir que cela est faux. En effet, Martin est tendu, il transpire, ses mains tremblent, sa gorge révèle beaucoup de tension. Plus rien ne va !

Il y a une corrélation entre l'importance du gain, ou de la perte, et l'intensité des émotions. Plus le risque de perdre quelque chose est important et plus les émotions augmentent.

Cette situation est stressante. Les enjeux sont croissants et le risque de perdre est bien réel. Martin n'a pas d'autre choix que de gagner, ou au minimum d'éviter de perdre sa mise de départ. Or, les sommes investies sont de plus en plus importantes. Cela joue sur son moral. D'autant plus que Sophie n'est pas au courant.

Dans une situation telle que celle-ci, il est très difficile de maîtriser parfaitement le langage non verbal. Le cerveau doit gérer trop de paramètres. Alors, c'est au détriment du corps. Les émotions fortes s'expriment malgré la volonté de Martin.

Il faut aussi noter que le soupçon de mensonge est également un générateur de stress ou d'émotions.

Une personne qui se trouve en position de ne pas être crue par une autre va ressentir des émotions négatives : les siennes et celles perçues chez son interlocuteur.

S'il pense : « Zut, il ne me croit pas », cette pensée va générer une tension. Elle sera suivie d'une réaction, qui consistera à faire plus d'efforts pour renforcer sa persuasion et faire accepter le contenu du message.

Si la personne est en train de mentir, elle sera déjà préparée au fait que l'autre pourra douter de ses paroles.

Dans le cas où elle dit la vérité et que l'autre pense qu'elle ment, il y aura aussi un effet de tension et de stress.

Soupçonner quelqu'un de mentir le met forcément dans une position de fragilité et de stress.

Plongez au coeur des neurosciences !

Des centaines d'articles, photos et vidéos à découvrir sur
<https://nonverbal.expert>



MAÎTRISEZ LA FACE CACHÉE DES RELATIONS HUMAINES !



Suivez Eric Goulard

TWITTER : [Non_Verbal_info](#)

FACEBOOK : [eric.goulard.nonverbal](#)

LINKEDIN : [ericgoulard](#)