

ROBERT GREENE

LES

LOIS

DE LA

NATURE

HUMAINE

Par l'auteur du best-seller international *Power*,
plus de 2 millions d'exemplaires vendus !

A L I S I O

**DÉCOUVREZ
UN EXTRAIT DU LIVRE**

**LES LOIS DE LA
NATURE HUMAINE**

3. La loi de la persona

Découvrez ce qui se cache derrière le masque



La loi de la persona

Les individus auxquels nous avons affaire ont tendance à porter le masque qui les montre sous le jour le plus favorable – celui de l’humilité, de l’assurance et du zèle. Ils disent ce qu’il convient de dire, sourient et semblent intéressés par nos idées. Ils apprennent à dissimuler leurs insécurités intérieures et leurs sentiments d’envie. Si nous prenons leur apparence pour la réalité, nous ne connaissons jamais vraiment leurs véritables sentiments ou émotions et, un jour, nous serons très surpris par leur résistance soudaine, leur brusque hostilité à notre égard ou leurs comportements manipulateurs. Heureusement, le masque possède des failles. Les êtres humains laissent échapper leurs véritables sentiments et leurs désirs inconscients dans les signaux non verbaux qu’ils ne peuvent pas totalement contrôler – les expressions faciales, les inflexions de la voix, les tensions corporelles et les gestes nerveux involontaires. Vous devez maîtriser ce langage en vous transformant en décrypteur hors pair des hommes et des femmes de votre entourage. Fort de ce savoir, vous pouvez prendre les bonnes mesures de défense. Et, inversement, puisque les autres vous jugent sur votre apparence, vous devez apprendre à leur montrer le meilleur visage et à jouer votre rôle du mieux possible pour produire sur eux un effet optimal.

Le langage du corps

Un matin d’août 1919, alors âgé de dix-sept ans, celui qui deviendra plus tard le grand pionnier de l’hypnose et l’un des psychologues les plus influents du xx^e siècle se réveilla en découvrant que certaines parties de son corps étaient paralysées. Au cours des jours suivants, Milton Erickson vit la paralysie s’étendre. On lui diagnostiqua bientôt la polio, une maladie presque épidémique à l’époque. Allongé sur son lit, il entendit sa mère discuter de son cas dans une autre pièce avec deux spécialistes appelés pour l’occasion. Croyant que le jeune Erickson était endormi, l’un des médecins dit à sa mère : « Votre fils sera mort d’ici demain. » Sa mère entra dans sa chambre en essayant de dissimuler son chagrin, loin de penser que son fils avait entendu la conversation. Erickson lui demanda plusieurs fois de déplacer la commode près

de son lit... oui, là, non, un peu plus loin... La maman se dit qu'il était en train de délirer, mais pas du tout : en fait, l'adolescent cherchait à la détourner de son angoisse et voulait que le miroir sur la commode soit positionné juste comme il faut pour lui permettre, s'il commençait à perdre conscience, de concentrer son attention sur le coucher de soleil qui se reflétait dedans et de fixer l'image aussi longtemps que possible. Le soleil revenait tous les jours ; peut-être que lui aussi reviendrait le lendemain et donnerait tort aux médecins. En quelques heures, il tomba dans le coma.

L'adolescent reprit conscience trois jours plus tard. D'une certaine manière, il avait trompé la mort, mais maintenant la paralysie avait gagné tout son corps. Même ses lèvres étaient paralysées. Il ne pouvait faire le moindre geste, le moindre mouvement, ni communiquer avec ses proches. La seule partie du corps qu'il pouvait bouger était... ses globes oculaires, ce qui lui permettait de balayer du regard l'espace étroit de sa chambre. Mis en quarantaine dans la maison d'une ferme du Wisconsin, l'État rural où il avait grandi, il avait pour seule compagnie ses sept sœurs, son frère, ses parents et une garde-malade. Pour quelqu'un au mental si actif, l'ennui qu'il éprouvait était atroce. Mais un jour qu'il écoutait ses sœurs parler entre elles, il prit conscience de quelque chose qu'il n'avait jamais remarqué auparavant. Lorsqu'elles parlaient, leur visage faisait toutes sortes de mimiques et le ton de leur voix semblait animé d'une vie propre. L'une des sœurs disait à sa voisine : « Oui, c'est une bonne idée », mais le ton de sa voix était si monotone et le rictus sur son visage si manifeste qu'elle semblait dire en réalité : « Je ne pense absolument pas que ce soit une bonne idée. » Un oui pouvait vouloir dire non.

Désormais, il prêta attention à ce genre de choses. C'était un jeu stimulant. Le lendemain, il compta seize formes de *non* différentes exprimées verbalement et signalant différents degrés de refus, toutes accompagnées de différentes expressions faciales. À un moment donné, il remarqua l'une de ses sœurs dire oui à quelque chose alors qu'elle hochait la tête en signe de refus. C'était très subtil, mais il le vit. Si les gens disaient oui alors qu'ils pensaient non, cela se voyait à leurs grimaces et à leur langage corporel. À une autre occasion, il vit une autre de ses sœurs offrir une pomme à l'une d'elles, mais la tension de son visage et la raideur de ses bras indiquaient qu'elle se montrait juste polie et souhaitait, en réalité, garder la pomme pour elle. L'autre n'avait pas déchiffré le message, alors que pour lui, c'était évident.

Incapable de participer aux conversations de ses proches, il concentra totalement son esprit sur l'observation des gestes des mains, des mouvements des sourcils et du ton de la voix, attentif à des bras qui se repliaient soudain en signe de fermeture. Il remarqua, par exemple, à quel point les veines du cou de ses sœurs commençaient à gonfler lorsqu'elles étaient là, debout, à côté de lui, signe de la nervosité intérieure qu'elles éprouvaient en sa présence. Les variations de leur respiration lorsqu'elles parlaient le fascinaient, et il découvrit que certains rythmes révélaient l'ennui et étaient généralement suivis d'un bâillement. Les cheveux semblaient jouer un rôle important chez ses sœurs. Lorsqu'elles ramenaient intentionnellement quelques mèches en arrière, c'était un signe d'impatience – « J'en ai assez entendu ; tais-toi maintenant ».

Mais un geste plus rapide, plus inconscient, pouvait indiquer qu'elles étaient captivées et dans une écoute très attentive.

Coincé dans son lit, Erickson développa une ouïe beaucoup plus fine. Il pouvait désormais saisir des conversations dans l'autre pièce, là où ses proches n'essayaient pas de faire comme si tout allait bien devant lui. Et il ne tarda pas à observer un schéma particulier – dans une conversation, les gens étaient rarement directs. L'une de ses sœurs pouvait tourner autour du pot pendant de longues minutes, procédant par sous-entendus pour exprimer aux autres ce qu'elle voulait vraiment – par exemple, emprunter un vêtement ou entendre des excuses. Son désir caché était clairement manifesté par le ton de sa voix qui soulignait certains mots. Elle espérait que les autres comprennent ses allusions et lui donnent ce qu'elle voulait, mais souvent ils ne captaient pas ses signaux et elle était alors obligée de dire ouvertement ce qu'elle attendait d'eux. Toutes les conversations qu'Erickson entendait de loin s'inscrivaient dans ce schéma récurrent. Deviner le plus rapidement possible ce que sa sœur cherchait à exprimer devint vite un jeu pour lui.

C'était comme si, dans sa paralysie, il avait soudain pris conscience d'un autre canal de communication humaine, d'un second langage à travers lequel les individus exprimaient quelque chose du plus profond d'eux-mêmes, parfois sans en être conscients. Et si lui, Erickson, parvenait à maîtriser les subtilités de ce langage ? En quoi cela modifierait-il sa perception des autres ? Pourrait-il étendre ses facultés de décryptage aux gestes quasiment invisibles que les gens faisaient avec leurs lèvres, leur souffle, le degré de tension dans leurs mains ?

Quelques mois plus tard, un jour qu'il était assis près d'une fenêtre dans un fauteuil inclinable que sa famille avait spécialement conçu pour lui, il écouta son frère et ses sœurs jouer dehors. (Il avait retrouvé la possibilité de bouger ses lèvres et pouvait parler, mais son corps restait paralysé.) Il voulait tellement aller jouer avec eux ! Comme s'il oubliait momentanément sa paralysie, dans sa tête, il se mit à se lever et, pendant une fraction de seconde, il sentit une infime contraction musculaire dans sa jambe ; c'était la première fois qu'il percevait un mouvement dans son corps. Les médecins avaient dit à sa mère qu'il ne remarquerait jamais, mais ils s'étaient déjà trompés. Fort de cette légère contraction musculaire, il décida de tenter une expérience. Il se concentra entièrement sur l'un des muscles de sa jambe en se rappelant la sensation qu'il avait avant sa paralysie, en désirant intensément la mouvoir et en imaginant qu'elle fonctionnait à nouveau. Puis il demanda à sa garde-malade de lui masser cette zone. Il répéta régulièrement ce protocole. Et, lentement, avec des hauts et des bas, il sentit le mouvement revenir dans le muscle de sa jambe. À travers ce processus incroyablement lent, il apprit par lui-même à se lever, puis à faire quelques pas, puis à marcher tout autour de sa chambre, puis à marcher dehors en augmentant peu à peu les distances parcourues.

En utilisant sa volonté et son imagination, Erickson fut capable de modifier son état physique et de retrouver l'ensemble de ses capacités motrices. Il avait désormais la preuve que le corps et l'esprit marchent ensemble d'une manière dont nous n'avons

guère conscience. Désireux d'explorer davantage ce phénomène, le jeune Erickson décida de faire des études de médecine et de psychologie et, à la fin des années 1920, commença à pratiquer la psychiatrie dans différents hôpitaux. Il ne tarda pas à développer sa propre méthode, une méthode diamétralement opposée à celle des autres professionnels du domaine. La quasi-totalité des psychiatres se focalisaient largement sur les mots. Ils faisaient parler leurs patients, notamment de leur petite enfance, en espérant pouvoir accéder à leur inconscient. Alors qu'Erickson se focalisait principalement sur la présence physique de ses patients, à ses yeux la porte d'entrée sur leur vie mentale et leur inconscient. Les mots servent souvent à camoufler, à dissimuler ce qui se passe réellement. En mettant totalement à l'aise ses patients, Erickson parvenait à détecter des signes de tension cachée et de désirs insatisfaits à travers leur visage, leur voix et leur posture. En fait, il explorait profondément le monde de la communication non verbale.

Sa devise était : « Observe, observe, observe. » Pour cela, il avait un carnet dans lequel il notait toutes ses observations. L'un des éléments qui le fascinaient tout particulièrement était la démarche des individus, ce qui traduisait sans doute ses propres difficultés à réapprendre la marche. Il observait les gens marcher aux quatre coins de la ville. Il prêtait attention à leur pas, du plus lourd au plus léger : il y avait la démarche dynamique et assurée des individus persévérants et résolus ; la démarche légère de ceux qui semblaient plus indécis ; la démarche fluide et légèrement sautillante de ceux qui semblaient plus indolents ; la démarche sinueuse de ceux qui étaient perdus dans leurs pensées. Il observait minutieusement le balancement marqué des hanches ou le port altier de la personne qui avait une solide confiance en elle. Il y avait aussi la démarche des individus désireux de dissimuler une faiblesse ou une insécurité intérieure – la foulée masculine exagérée, le pas traînant, nonchalant, de l'adolescent rebelle. Il remarquait les brusques changements dans la démarche d'une personne qui s'enthousiasmait ou s'agitait intérieurement. Toutes ces observations lui fournissaient de multiples informations sur l'humeur et le niveau de confiance personnelle des individus.

Dans son cabinet, il avait placé sa table de travail tout au fond de la pièce pour obliger les patients à s'avancer vers lui. Il observait leur démarche en début de séance et en quoi elle avait changé après la séance. Il scrutait leur manière de s'asseoir, le degré de tension dans leurs mains lorsqu'ils s'appuyaient sur les bras du fauteuil, le contact visuel qu'ils établissaient en lui parlant. En l'espace de quelques secondes, avant même qu'ils ouvrent la bouche, Erickson avait décodé leurs insécurités et leurs rigidités intérieures en ayant observé leur langage corporel.

À une certaine époque de sa vie professionnelle, Erickson travailla dans un service spécialisé dans les troubles mentaux. Un cas lui fut présenté, celui d'un patient qui laissait perplexes les psychologues du service. Il s'agissait d'un ancien homme d'affaires qui avait fait fortune, puis tout perdu suite à la Grande Dépression. L'homme n'arrêtait pas de crier et de balancer ses bras tendus d'avant en arrière. Personne ne comprenait l'origine de son tic ni comment l'aider. Le faire parler n'était pas facile et ne menait

nulle part. Mais dès l'instant où Erickson vit l'homme, il comprit la nature de son problème – à travers ce geste, il exprimait les vains efforts qu'il avait faits dans sa vie pour avancer et le désespoir qui en avait résulté. Erickson s'avança vers lui et lui dit : « Votre vie a connu bien des hauts et des bas », et en lui disant cela, il leva et baissa les bras plusieurs fois de suite. L'homme sembla intéressé par ce nouveau mouvement qui ne tarda pas à devenir son nouveau tic.

En collaboration avec un ergothérapeute, Erickson mit des feuilles de papier de verre dans les mains du patient et déposa un bloc de bois devant lui. L'homme se passionna rapidement pour le ponçage du bois et fut comme ensorcelé par l'odeur qui s'en dégagait. Il cessa de crier et prit des cours de menuiserie. Très vite, il sculpta des jeux d'échecs – un travail complexe – et se mit à les vendre. En se focalisant exclusivement sur son langage corporel et en modifiant le mouvement de ses bras, Erickson réussit à déverrouiller son mental et à le guérir.

Erickson était également fasciné par les différences de communication non verbale entre les hommes et les femmes qui traduisaient, à ses yeux, un mode de pensée différent. Il était particulièrement sensible aux tics des femmes, sans doute à cause des mois qu'il avait passés à observer ses sœurs de près. Il était capable d'identifier chaque nuance de leur langage corporel. Un jour, une belle jeune femme vint lui rendre visite, lui racontant qu'elle avait déjà vu plusieurs psychiatres, mais sans succès. Erickson pouvait-il être enfin le bon ? Alors qu'elle continuait de lui parler sans jamais dévoiler la nature de son problème, Erickson l'observa arracher quelques peluches du tissu de sa manche. Il l'écoutait et acquiesçait de la tête, puis lui posa quelques questions sans intérêt.

Soudain, de but en blanc, il lui lança d'un ton très assuré qu'il était le bon, le seul psychiatre à lui convenir. Surprise par son arrogance, elle lui demanda pourquoi il pensait cela. Il lui répondit qu'il avait besoin de lui poser une autre question pour le lui prouver.

« Depuis combien de temps portez-vous des vêtements de femme ? lui demanda-t-il.

– Comment avez-vous su ? » lui répondit l'homme, abasourdi.

Erickson lui expliqua qu'il avait observé la manière dont il avait arraché quelques peluches du tissu de sa manche sans contourner la zone des seins, comme le font naturellement les femmes – il avait vu ce mouvement trop souvent pour être dupe. De plus, sa façon de parler très affirmée et son débit saccadé paraissaient très virils. Tous les autres psychiatres avaient été trompés par l'apparence extrêmement féminine du jeune homme et sa voix, qu'il avait soigneusement travaillée, mais le corps ne ment pas.

Un autre jour, en entrant dans son cabinet, Erickson vit une nouvelle patiente qui l'attendait. Elle lui expliqua qu'elle était venue le voir pour une phobie de l'avion. Erickson l'interrompit. Sans donner d'explication, il lui demanda de quitter la pièce, puis d'y entrer à nouveau. Elle sembla contrariée, mais s'exécuta, ce qui permit à

Erickson d'étudier minutieusement sa démarche et sa posture lorsqu'elle s'assit dans le fauteuil. Il lui demanda ensuite d'expliquer son problème.

« Mon mari m'emmène à l'étranger en septembre et j'ai terriblement peur d'être dans un avion.

– Madame, lui répondit Erickson, lorsqu'un patient vient consulter un psychiatre, la rétention d'informations n'est pas autorisée. Je sais quelque chose de vous. Je vais vous poser une question embarrassante... votre mari est-il au courant de votre liaison amoureuse ?

– Non, lui dit-elle avec étonnement, mais comment avez-vous... ?

– Votre langage corporel me l'a dit. »

Il lui expliqua qu'elle avait croisé ses jambes très serrées, un pied entourant complètement sa cheville. D'après son expérience, toute femme mariée ayant une relation extraconjugale verrouille ainsi son corps. Et elle avait prononcé « *a-broad* » au lieu de « *abroad* »* d'un ton hésitant, comme si elle avait honte d'elle-même. De plus, sa démarche révélait qu'elle se sentait prisonnière de relations amoureuses compliquées. Dans les séances qui suivirent, elle amena son amant, marié lui aussi. Erickson demanda à voir l'épouse de l'amant et, lorsque cette dernière entra dans son cabinet, elle s'assit exactement dans la même position verrouillée, le pied collé sous sa cheville.

« Donc vous avez un amant, lui dit-il.

– Oui, mon mari vous l'a dit, n'est-ce pas ?

– Non, je l'ai deviné au langage de votre corps. Maintenant je sais pourquoi votre mari souffre de maux de tête chroniques. »

Erickson entreprit de traiter tout ce petit monde et de les aider à sortir de leurs situations verrouillées et douloureuses.

Au fil des années, son pouvoir d'observation s'étendit à des éléments de communication non verbale quasi imperceptibles. Il était capable de déterminer l'état d'esprit d'un patient en prêtant attention à son rythme respiratoire, puis d'imiter son rythme respiratoire pour l'amener dans une transe hypnotique et créer un sentiment de connexion profonde. Il pouvait décrypter le langage subliminal et le discours subvocal (langage intérieur) des patients qui prononçaient à voix basse, de manière à peine visible, un mot ou un nom. C'était ainsi que les voyants, les médiums et certains magiciens gagnaient leur vie. Erickson devinait quand sa secrétaire avait ses règles au mouvement inhabituellement plus lourd de ses doigts sur les touches de la machine à écrire. Il devinait le parcours professionnel des gens à leurs mains, leur démarche, leur manière d'incliner la tête et aux inflexions de leur voix. Aux yeux de ses patients et de ses amis, c'était comme si Erickson possédait des pouvoirs médiumniques. Alors qu'il avait simplement passé des mois et des mois à étudier le langage du corps jusqu'à le maîtriser à la perfection.

* Note de la traductrice : *Abroad* signifie « à l'étranger », alors que *a broad* désigne « une gonzesse » ou « une putain ».

Interprétation – La paralysie soudaine de Milton Erickson lui a ouvert les yeux sur une forme de communication différente et un mode relationnel radicalement autre. Lorsqu’il écoutait ses sœurs et recueillait de nouvelles informations à partir de leurs visages et de leurs voix, il ne se contentait pas d’enregistrer ces données *via* ses sens – il vivait aussi une partie de ce qui se passait dans leur tête. Il devait imaginer pourquoi elles disaient oui alors qu’elles voulaient dire non, et pour y parvenir, il devait momentanément ressentir certains de leurs désirs contradictoires. Il devait voir la tension dans leur cou et l’enregistrer physiquement comme une tension à l’intérieur de lui-même pour comprendre pourquoi elles se montraient soudain mal à l’aise en sa présence. Ce qu’il a découvert, c’est que la communication non verbale ne peut pas être expérimentée seulement à travers la pensée et la traduction des pensées en mots, mais doit être ressentie physiquement au moment où nous établissons un dialogue avec les expressions faciales ou les postures verrouillées de nos interlocuteurs. Il s’agit d’une forme de connaissance différente, une forme qui nous relie à la part animale de notre nature et implique nos neurones miroirs.

Pour maîtriser ce langage, Erickson devait se relaxer et contrôler le besoin continu d’interpréter avec des mots ou de catégoriser ce qu’il voyait. Il devait réprimer son égo – moins penser à ce qu’il voulait dire et, au contraire, diriger son attention vers l’autre pour se connecter aux changements d’humeur reflétés par le langage corporel de son interlocuteur. Une telle attention orientée vers l’extérieur l’a transformé. Elle l’a rendu plus vivant, plus sensible aux signaux émis continuellement par les êtres humains, et lui a permis de devenir un grand acteur social, capable de se relier au monde intérieur de ses semblables et de développer des relations plus profondes avec eux.

À mesure qu’il progressait dans sa transformation intérieure, Erickson observait que la plupart des gens vont dans la direction opposée – ils deviennent plus égocentriques et plus indifférents à leur prochain au fil des années. Pour le prouver, il se plaisait à accumuler les anecdotes à ce sujet, glanées dans son milieu professionnel. Par exemple, un jour, il a demandé à un groupe d’internes de l’hôpital où il travaillait d’observer en silence une femme âgée allongée sur son lit, sous les couvertures, jusqu’à ce qu’ils repèrent des signes leur permettant de poser un diagnostic sur son état grabataire. Les internes l’ont regardée pendant trois heures sans résultat, aucun d’entre eux n’ayant remarqué qu’elle avait été amputée des deux jambes. Il y avait aussi les gens qui assistaient à ses conférences ; beaucoup lui demandaient pourquoi il n’utilisait jamais l’étrange pointeur qu’il avait dans la main pour ses présentations. Ils n’avaient pas fait attention au fait qu’il boitait, bien que ce fût évident, et donc à la nécessité pour lui de s’appuyer sur une canne. Comme le constatait Erickson, la dureté de la vie rend la plupart des gens égocentriques. Ils n’ont plus d’espace mental disponible pour des observations simples, et passent à côté du langage du corps.

Quelle leçon tirer de cet exemple ? L’homme est l’animal social dominant sur la planète et nous dépendons de notre capacité à communiquer les uns avec les autres pour notre survie et notre réussite. On estime que la communication humaine non

verbale représente 65 % de l'ensemble de la communication entre êtres humains, mais que les individus perçoivent et intègrent seulement 5 % environ de ces informations. La quasi-totalité de notre attention sociale est absorbée par ce que disent nos interlocuteurs ; et, bien souvent, leurs propos ne servent qu'à dissimuler ce qu'ils pensent et ressentent vraiment. Les signaux non verbaux nous révèlent ce qu'ils essaient de mettre en avant avec leurs mots et l'intention sous-jacente de leur message – toutes les nuances de la communication. Ces indices nous disent ce qu'ils cachent en vérité, leurs désirs réels. Ils reflètent instantanément leurs émotions et leurs humeurs. Passer à côté de ces informations revient à fonctionner à l'aveugle, à encourager les malentendus et à rater de multiples occasions d'influencer les individus auxquels nous avons affaire.

Votre tâche est simple : d'abord, vous devez reconnaître votre égocentrisme et votre manque d'observation véritable. Cette prise de conscience vous donnera envie de développer votre sens de l'observation. Ensuite, vous devez comprendre, comme l'a fait Erickson, la nature différente de cette forme de communication qu'est le langage du corps. Pour cela, vous devez ouvrir grands vos sens et vous relier plus physiquement aux personnes qui vous entourent, c'est-à-dire absorber leur énergie physique et pas seulement leurs paroles. Il ne s'agit pas uniquement d'observer leurs expressions faciales, mais de les enregistrer de l'intérieur pour que l'impression reste ancrée en vous et vous « parle ». À mesure que vous élargirez votre vocabulaire dans ce domaine, vous serez capable d'associer un geste à une émotion possible. Votre sensibilité s'aiguïsant au fil du temps, vous commencerez à remarquer de nombreux signes que vous aviez ignorés jusque-là. Et, surtout, vous découvrirez un mode relationnel inédit et plus profond qui vous apportera un pouvoir social accru.

Celui qui croit que dans le monde les diables ne vont jamais sans cornes et les fous sans grelots sera toujours leur proie ou leur jouet. Ajoutons encore à tout cela que, dans leurs relations, les gens font comme la lune et les bossus, c'est-à-dire qu'ils ne nous montrent jamais qu'une face ; ils ont même un talent inné pour transformer leur visage, par une mimique habile, en un masque représentant très exactement ce qu'ils devraient être en réalité ; ce masque, découpé exclusivement à la mesure de leur individualité, s'adapte et s'ajuste si bien que l'illusion est complète. Chacun se l'applique toutes les fois qu'il s'agit de se faire bien voir.

Arthur Schopenhauer

Les clés de la nature humaine

Nous, les humains, sommes des acteurs hors pair. Nous apprenons dès notre plus jeune âge à obtenir ce que nous voulons de nos parents en adoptant certaines expressions attirant la sympathie ou l'affection. Nous apprenons à dissimuler à nos parents ou à nos frères et sœurs ce que nous pensons ou ressentons pour nous protéger dans des moments de vulnérabilité. Nous parvenons très bien à flatter ceux dont il est important de se faire bien voir – les camarades jouissant d'une grande popularité ou les enseignants. Nous apprenons à nous intégrer dans le groupe en portant les mêmes vêtements et en parlant le même langage. En grandissant et en entrant dans la vie active, nous apprenons comment nous montrer sous notre meilleur jour pour nous faire embaucher et nous intégrer à la culture de l'entreprise. Si nous devenons cadre, professeur ou barman, nous devons jouer ce rôle.

Imaginez une personne qui ne développe jamais de masque social, dont le visage grimace instantanément quand elle désapprouve ce que vous lui dites ou qui ne peut pas s'empêcher de bâiller quand elle est lasse de vos discours, qui dit toujours ce qu'elle pense, qui suit toujours ses propres idées et son propre style, qui est la même lorsqu'elle parle à son patron ou à un enfant, et vous avez là une personne qui serait mise à l'écart, ridiculisée et méprisée.

Nous sommes tous de si bons acteurs que nous n'en sommes même pas conscients. Nous pensons être presque toujours sincères dans nos rapports sociaux, et n'importe quel bon acteur vous dirait que c'est le secret pour être crédible. Nous considérons que nos talents d'acteurs vont de soi, mais si vous voulez les voir à l'œuvre, essayez de vous observer lorsque vous êtes en contact direct avec différents membres de votre famille, avec votre patron et avec vos collègues de travail. Vous allez vous voir modifier subtilement ce que vous dites, le ton de votre voix, vos mimiques faciales, bref, l'ensemble du langage de votre corps, pour vous adapter à chaque interlocuteur et à chaque situation. Avec les personnes sur lesquelles vous souhaitez faire bonne impression, vous montrez un visage très différent de celui que vous montrez avec vos proches, votre partenaire ou vos amis intimes – personnes avec lesquelles vous pouvez baisser la garde. Vous faites cela presque sans y penser.

Au fil des siècles, différents écrivains et penseurs ont été frappés par la dimension théâtrale de la vie sociale. La citation la plus célèbre dans ce domaine revient à Shakespeare : « Le monde entier est un théâtre, et les hommes et les femmes ne sont que des acteurs ; ils ont leurs entrées et leurs sorties. Un homme, dans le cours de sa vie, joue différents rôles. » Si les masques ont toujours été associés au théâtre et aux acteurs, des auteurs tels que Shakespeare laissent entendre que nous portons tous constamment des masques. Certains individus jouent mieux la comédie que d'autres. Des êtres infâmes, des traîtres comme Iago dans *Othello*, sont capables de dissimuler leurs intentions hostiles derrière un sourire sympathique et inoffensif. D'autres savent agir avec assurance et audace, et deviennent souvent des chefs, des leaders.

Les individus possédant des talents d'acteurs hors pair savent davantage naviguer, gérer des environnements sociaux complexes et grimper dans l'échelle sociale.

Même si nous sommes tous des acteurs, paradoxalement, nous vivons comme un fardeau cette nécessité de jouer la comédie. Nous sommes les animaux sociaux les plus puissants de la planète. Pendant des centaines de milliers d'années, nos ancêtres chasseurs-cueilleurs n'ont dû leur survie qu'à leur faculté de communiquer constamment les uns avec les autres par des signaux non verbaux. C'est la raison pour laquelle, avant même l'invention du langage, le visage humain est devenu peu à peu si expressif et notre gestuelle si élaborée. Le langage du corps est profondément ancré en nous. Nous désirons sans cesse communiquer nos sentiments et, en même temps, nous devons les masquer pour préserver un fonctionnement social optimal. Avec ces forces antagonistes qui s'affrontent en nous, nous ne pouvons pas contrôler totalement ce que nous communiquons de nous-mêmes. Nos sentiments réels ont des « fuites », ils ressortent forcément sous forme de gestes, de tons de la voix, d'expressions faciales et de postures. Toutefois, nous ne sommes pas entraînés à prêter attention aux signaux non verbaux de nos semblables. Par pure habitude, nous nous focalisons sur les paroles qu'ils prononcent tout en réfléchissant à ce que nous allons leur dire ensuite. Résultat : nous n'utilisons qu'un faible pourcentage des compétences sociales potentielles que nous possédons tous.

Imaginez, par exemple, une conversation avec des personnes que vous avez rencontrées récemment. En portant toute votre attention sur les signaux non verbaux qu'elles émettent, vous pouvez capter leur humeur et la leur renvoyer en miroir, induisant ainsi chez elles une détente inconsciente en votre présence. Au fil de la conversation, vous voyez à certains signes qu'elles répondent à votre gestuelle et à ce que vous leur renvoyez, ce qui vous donne la liberté d'aller plus loin dans l'influence que vous pouvez avoir sur elles. De cette manière, vous pouvez approfondir le lien et gagner à votre cause un allié précieux. Inversement, imaginez un interlocuteur qui, presque immédiatement, vous manifeste des signes d'hostilité. Vous êtes capable de voir ce qui se cache derrière ses sourires contraints et feints, de percevoir les lueurs d'agacement qui traversent son visage et les signes de gêne subtile en votre présence. Après avoir enregistré tous ces signaux en direct, vous pouvez ensuite vous désengager poliment de la conversation et rester vigilant, à l'affût d'autres signes d'intentions malveillantes. Vous vous êtes certainement épargné un conflit inutile ou un vilain acte de sabotage.

Votre mission en tant qu'observateur de la nature humaine est double : d'abord, vous devez comprendre et accepter la théâtralité de la vie. Vous n'avez pas à faire la morale aux autres ni à protester contre la nécessité de jouer des rôles et de porter des masques, car ce phénomène contribue à un bon fonctionnement social. D'ailleurs, votre objectif est de jouer votre pièce sur la scène de la vie du mieux possible, en attirant l'attention, en restant sous le feu des projecteurs et en apparaissant comme un héros sympathique. Ensuite, vous ne devez pas être naïf et prendre les apparences des autres pour la réalité. Vous n'avez pas à vous laisser aveugler par les talents d'acteurs de vos interlocuteurs. Au contraire, vous devez devenir un décrypteur hors

pair de leurs véritables sentiments en travaillant sur votre sens de l'observation et en l'exerçant le plus souvent possible au quotidien.

Pour mener à bien cette mission, vous devez maîtriser trois aspects de cette loi : comprendre *comment* observer les autres ; apprendre quelques clés essentielles pour décrypter la communication non verbale ; et passer maître dans l'art de ce qu'on appelle la *gestion de l'image* en veillant à jouer votre rôle de manière à produire un effet maximal sur les autres.

Affûtez votre sens de l'observation

Lorsque nous étions enfants, nous étions quasiment tous de fins observateurs. Parce que nous étions petits et sans défense, notre survie dépendait de notre capacité à décoder les sourires et les intonations de notre entourage. Nous étions souvent frappés par les démarches étranges des adultes, leurs sourires exagérés et leurs manières affectées. Nous les imitions pour nous amuser. Nous étions à même de sentir que quelqu'un pouvait être menaçant à travers son langage corporel. C'est la raison pour laquelle les enfants sont si redoutés des menteurs invétérés, des faux artistes, des magiciens et des imposteurs. Ils voient tout de suite ce qui se cache derrière la façade. Puis, peu à peu, à partir de l'âge de cinq ans environ, cette sensibilité se perd ; nous commençons à nous préoccuper de nous-mêmes et de l'image que nous donnons aux autres.

Dites-vous qu'il ne s'agit pas ici d'acquérir des compétences que vous ne possédez pas, mais plutôt de redécouvrir celles que vous aviez dans vos jeunes années. Cela signifie renverser lentement le processus, ne plus être autant centré sur vous-même et retrouver cette curiosité et cette attention portée vers l'extérieur que vous aviez enfant.

Comme pour toute compétence, il vous faudra faire preuve de patience. Car cela revient ni plus ni moins à modifier lentement le câblage de votre cerveau par la pratique, à créer de nouvelles connexions neuronales. Au départ, ne vous surchargez pas d'informations. Allez-y doucement, visez des progrès modestes mais réguliers. Dans le cadre d'une conversation informelle, fixez-vous comme objectif d'observer une ou deux expressions faciales qui semblent aller à l'encontre de ce que la personne vous dit ou qui vous donnent des renseignements supplémentaires. Soyez attentif aux micro-expressions, aux brèves tensions du visage ou aux sourires forcés (voir la partie suivante à ce sujet). Une fois que vous réussissez cet exercice simple avec une personne, essayez avec une autre en vous concentrant toujours sur le visage. Dès qu'il vous semble de plus en plus facile de décoder les signaux du visage, lancez-vous dans l'étude de la voix de la personne et prêtez attention à ses changements d'intonation ou de débit. La voix en dit long sur le niveau de confiance et l'état de satisfaction d'une personne. Puis observez les différents éléments du langage corporel – la posture, la gestuelle, la position des jambes. Les exercices et les objectifs que vous vous fixez

doivent être simples. Écrivez vos observations, et notamment les schémas que vous décelez.

Pour pratiquer correctement ces exercices, vous devez être détendu et ouvert à ce que vous voyez ; surtout, ne vous précipitez pas pour interpréter vos observations avec des mots. Votre façon d'être engagé dans la conversation, c'est de parler moins et d'essayer de faire parler davantage vos interlocuteurs. Essayez d'être leur miroir, de faire des commentaires en rebondissant sur ce qu'ils viennent de dire pour montrer que vous les écoutez. Ils seront alors plus détendus et mieux disposés à en dire davantage, et laisseront filtrer toujours plus de signaux non verbaux. Bien sûr, vos observations doivent rester discrètes. S'ils se sentent scrutés, les gens se figent et tentent de contrôler leurs expressions. Des contacts visuels excessifs vous trahiraient. Vous devez avoir l'air naturel et attentif, et jeter uniquement de rapides coups d'œil à la dérobée pour noter tout changement dans leur visage, leur voix ou leur corps.

Si vous observez la même personne sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois, essayez d'établir son expression et son humeur de base. Certaines personnes sont naturellement calmes et réservées, et leur expression faciale le révèle. D'autres sont plus animées et plus énergiques ; d'autres encore présentent constamment un regard inquiet. En ayant conscience du comportement habituel de la personne, vous pouvez prêter davantage attention au moindre changement – par exemple, une expression soudain animée chez quelqu'un de généralement réservé ou un regard détendu chez quelqu'un de nerveux habituellement. Une fois que vous connaissez le comportement de base d'une personne, vous percevez beaucoup plus facilement des signes de dissimulation ou de souffrance chez elle. Le général romain Marc Antoine était d'une nature joviale ; il souriait et riait sans cesse, et n'arrêtait pas de taquiner les autres. C'est lorsqu'il devint soudain silencieux et d'humeur sombre dans les assemblées après l'assassinat de Jules César que son rival, Octave (le futur empereur Auguste), comprit qu'il manigançait quelque chose et que ses intentions étaient hostiles.

Essayez aussi d'observer la même personne dans des contextes différents en notant si ses signaux non verbaux changent quand elle parle à son partenaire, son patron, son employé, etc.

Autre exercice : observez des personnes qui s'apprêtent à faire quelque chose qui les enthousiasme – partir en voyage, se rendre à un rendez-vous amoureux –, autrement dit lorsqu'elles vont vivre un événement dont elles attendent beaucoup. Remarquez la manière dont leur visage et leur corps anticipent cet événement, comment leurs yeux sont plus largement ouverts, comment le sang leur monte au visage pour l'animer davantage ; observez le léger sourire sur leurs lèvres quand elles pensent à ce qui les attend. Remarquez la différence avec une personne qui va passer un examen ou un entretien d'embauche et dont tous les signaux corporels traduisent une tension. Peu à peu, vous allez élargir le registre des signaux non verbaux dont vous disposez pour mieux associer des émotions et les expressions faciales correspondantes.

Prêtez la plus grande attention aux signaux contradictoires : une amie prétend adorer votre idée, mais vous lisez de la tension sur son visage et dans sa voix ; ou un collègue vous félicite de votre promotion, mais son sourire est forcé et son expression plutôt triste. Les signaux contrastés sont très courants. Ils peuvent aussi s'appliquer à différentes parties du corps. Dans le roman de Henry James, *Les Ambassadeurs*, le narrateur remarque qu'une femme lui ayant rendu visite lui sourit durant la majeure partie de la conversation, mais tient son ombrelle avec beaucoup de tension. C'est uniquement en observant ce signe qu'il peut sentir qu'en réalité, elle est mal à l'aise. Avec les signaux mixtes, vous devez savoir qu'une grande part de la communication non verbale implique la « fuite » involontaire d'émotions négatives, et il vous faut donc accorder davantage d'importance à ces signaux négatifs pour identifier les véritables sentiments ou émotions de votre interlocuteur. Ensuite, vous pouvez vous demander pourquoi cette personne éprouverait de la tristesse ou de l'antipathie à votre égard.

Maintenant, pour aller plus loin, essayez l'exercice suivant. Asseyez-vous dans un café ou n'importe quel espace public et, dégagé de la nécessité de participer à une conversation, observez les gens autour de vous. Tendez l'oreille pour repérer des signaux vocaux dans leurs conversations. Observez leur démarche et l'ensemble de leur langage corporel. Si possible, prenez des notes. À mesure que vous progresserez, vous pourrez tenter de deviner leur profession ou certains traits de leur personnalité aux signaux perçus. Bien sûr, tout cela doit rester un jeu agréable.

Vous deviendrez aussi plus compétent pour scinder votre attention plus facilement – écouter attentivement ce que disent les gens de votre entourage tout en prêtant la plus grande attention aux signaux non verbaux. Et vous prendrez conscience de signaux que vous n'aviez pas observés auparavant, ce qui enrichira constamment votre vocabulaire. Rappelez-vous que tout ce qu'un individu fait est un signe ; les gestes qui ne disent rien n'existent pas. Vous devez faire attention à ses silences, aux vêtements qu'il porte, à la disposition des objets sur son bureau, à son rythme respiratoire, à la tension de certains muscles (notamment du cou), aux messages cachés quand il parle – ce qu'il ne dit pas mais voudrait dire en réalité. Toutes ces découvertes devraient vous passionner et vous donner envie d'aller plus loin.

En affûtant votre sens de l'observation, restez conscient de certaines erreurs fréquentes qui vous guettent. Les mots expriment une information directe. Nous pouvons savoir ce que notre interlocuteur veut dire lorsqu'il dit quelque chose, mais les interprétations sont assez limitées. Les signaux non verbaux sont beaucoup plus ambigus et indirects. Il n'existe pas de dictionnaire pour vous dire ce que tel ou tel signal signifie. Sa signification dépend de l'individu et du contexte. Si vous n'y prêtez pas attention, vous allez recueillir des signaux, mais vous dépêcher de les interpréter en fonction de votre propre subjectivité ou parti pris envers cette personne, ce qui va rendre vos observations non seulement inutiles, mais aussi dangereuses. Si vous observez quelqu'un que vous détestez ou qui vous rappelle une personne désagréable que vous avez connue dans le passé, vous aurez tendance à juger tous ses signaux, ou presque, inamicaux ou hostiles. Ce sera l'inverse pour les personnes que vous aimez.

Dans ces exercices de pratique, vous devez donc vous efforcer de faire abstraction de vos préférences ou préjugés personnels.

À cet égard, mentionnons ce qu'on appelle *l'erreur d'Othello*. Dans la pièce de Shakespeare du même nom, le personnage principal, Othello, présume que sa jeune épouse, Desdémone, est coupable d'adultère à la nervosité avec laquelle elle répond à ses questions. En réalité, Desdémone est innocente, mais la nature agressive et paranoïaque d'Othello, ainsi que ses questions intimidantes, lui font peur et la rendent nerveuse, ce que son époux interprète comme le signe de sa culpabilité. Que se passe-t-il dans des cas de ce type ? En fait, nous percevons certains signaux émotionnels émis par notre interlocuteur – la nervosité, par exemple – et les attribuons à une cause donnée. Nous nous accrochons à la première explication en accord avec ce que nous voulons voir. Mais la nervosité pourrait avoir plusieurs autres explications, être une réaction temporaire à l'interrogatoire auquel nous sommes soumis ou aux circonstances générales. L'erreur n'est pas dans l'observation, mais dans le décodage.

En 1894, Alfred Dreyfus, un officier français, est condamné à tort pour espionnage au profit de l'Allemagne. Dreyfus était juif et, à l'époque, de nombreux Français étaient antisémites. Lorsqu'il apparut en public pour la première fois dans le cadre de son interrogatoire, Dreyfus répondit aux questions d'un ton calme et posé, comme l'exigeait sa fonction, mais qui traduisait aussi ses efforts pour contenir sa nervosité. Une grande part de l'opinion publique prétendit qu'un homme innocent aurait protesté vigoureusement. Son comportement fut considéré comme le signe de sa culpabilité.

Gardez à l'esprit que, selon leur culture, les gens vont juger tel comportement acceptable et tel autre totalement inacceptable. C'est ce qu'on appelle les *règles d'expression*. Dans certaines cultures, les gens sourient moins ou communiquent davantage par le toucher. Ou leur langage accorde plus d'importance à la hauteur du ton (grave ou aigu) de la voix. Alors tenez toujours compte du milieu culturel de vos interlocuteurs et interprétez leurs signaux en conséquence.

Dans le cadre de votre pratique, essayez de vous observer vous-même. De noter quand votre sourire est hypocrite ou de quelle manière votre corps exprime la nervosité – par votre voix, le tapotement de vos doigts sur une surface, le tortillement d'une mèche de cheveux, le tremblement de vos lèvres, etc. Prendre conscience de votre propre comportement non verbal vous rendra plus réceptif aux signaux des autres et vous imaginerez plus facilement les émotions associées aux différents signaux. Cela vous permettra aussi de mieux contrôler votre langage corporel, ce qui est fort précieux pour jouer le bon rôle social (voir la dernière partie du présent chapitre).

Enfin, à mesure que vous développerez votre sens de l'observation, vous noterez un changement physique en vous et dans votre relation aux autres. Vous deviendrez de plus en plus sensible aux variations d'humeur de vos interlocuteurs et saurez même les anticiper en ressentant à l'intérieur de vous quelque chose de ce qu'ils ressentent eux. Poussée très loin, cette compétence peut inciter les autres à penser que vous avez des dons de médium, comme ce fut le cas avec Milton Erickson.

Les clés de décryptage du langage non verbal

Rappelez-vous que les gens essaient de se montrer aux autres sous leur meilleur jour. Cela signifie dissimuler leurs sentiments antagonistes, leur désir de pouvoir ou de supériorité, leurs tentatives de séduction par la flatterie et leurs insécurités intérieures. Ils vont employer des mots pour cacher ce qu'ils ressentent et vous détourner de leur réalité intérieure, jouant sur la tendance de l'être humain à se focaliser sur le langage verbal. Ils vont aussi utiliser certaines expressions faciales faciles à adopter et associées, en général, à la gentillesse ou à la bienveillance. Votre tâche consiste à identifier, au-delà de la façade, les signes révélateurs de la véritable émotion présente derrière le masque. Les trois catégories de signaux majeurs à observer et à décrypter sont : *l'attirance/la répulsion*, *la dominance/la soumission* et *l'imposture* ou la tromperie.

Les signaux d'attirance/de répulsion – Imaginez le scénario suivant : dans un groupe, quelqu'un ne vous aime pas, vous jalouse ou se méfie de vous, mais il ne peut pas exprimer ouvertement ce qu'il ressent à votre égard, car il se ferait mal voir des autres membres du groupe. Alors il vous sourit, vous parle et semble même soutenir vos idées. Parfois, vous sentez qu'il y a quelque chose qui ne tourne pas rond, mais les signaux sont subtils et vous les oubliez à chaque fois que vous concentrez votre attention sur ce que cette personne vous donne à voir. Puis, soudain, elle vous met des bâtons dans les roues ou affiche une attitude mauvaise à votre égard. Le masque est tombé. Vous en payez le prix – non seulement des difficultés dans votre travail ou votre vie personnelle, mais aussi des répercussions émotionnelles qui peuvent persister.

Quelle leçon en tirer ? Que les actions d'hostilité ou de résistance de certaines personnes ne tombent jamais du ciel. Il y a toujours des signes avant-coureurs. Ce serait trop difficile pour elles de supprimer complètement leurs émotions, notamment si ces dernières sont fortes. Notre problème, c'est que nous ne prêtons pas attention à ces signes et, surtout, que l'idée même d'un conflit ou d'un désaccord nous répugne. Nous préférons ne pas y penser et supposer que la personne est de notre côté ou, du moins, neutre à notre égard. Le pire, c'est que, le plus souvent, nous *sentons* bien qu'il y a quelque chose qui cloche avec cette personne, mais nous préférons ignorer notre ressenti. Nous devons apprendre à faire confiance à nos réactions intuitives et à identifier les signes qui ne trompent pas.

Car les individus indiquent clairement, à travers leur langage corporel, qu'ils ne vous aiment pas – ils plissent les yeux en réaction à quelque chose que vous venez de dire, ils vous lancent un regard furieux, ils pincet les lèvres au point qu'elles en disparaissent, leur cou est raide, ils détournent le buste ou ont déjà un pied prêt à partir alors que vous n'avez pas fini de parler, ils croisent les bras lorsque vous essayez d'exprimer une idée ou ils ont une posture de tension globale. Mais, en général, vous ne repérez pas ces signes jusqu'au jour où l'hostilité de la personne à votre égard est devenue trop forte pour être dissimulée plus longtemps. Alors entraînez-vous à guetter les micro-expressions et les autres signes plus subtils que vos interlocuteurs affichent.

La micro-expression est une découverte récente – ce sont des psychologues qui ont pu prouver son existence grâce à l'analyse de films tournés lors de séances de psychothérapie. Elle dure moins d'une seconde. Il y en a de deux sortes : elle apparaît soit quand quelqu'un est conscient d'éprouver un sentiment négatif et tente de le réprimer, mais sans succès, et que son émotion transparait en une fraction de seconde ; soit quand quelqu'un n'a pas conscience du sentiment d'hostilité qu'il éprouve mais ne peut pas l'empêcher de se manifester sur son visage ou dans son corps de façon soudaine, ultra-rapide et intermittente – éclair dans le regard, tension des muscles faciaux, pincement des lèvres, esquisse d'un froncement de sourcils, d'un ricanement ou d'un regard de mépris lorsqu'il vous regarde de haut. Si vous prenez conscience de ce phénomène, vous serez capable d'être à l'affût de ces micro-expressions. Vous serez surpris de leur fréquence, parce qu'il est quasiment impossible de contrôler complètement ses muscles faciaux et de réprimer ces signes à temps. Alors soyez détendu et attentif, ne scrutez pas ostensiblement vos interlocuteurs mais guettez ces signes du coin de l'œil. Plus vous prendrez l'habitude de relever ces micro-expressions, plus l'exercice vous paraîtra facile.

Les signes subtils mais susceptibles de durer plusieurs secondes, tels les indices de tension, de froideur ou d'hostilité, sont tout aussi éloquents. Supposons que vous abordez pour la première fois une personne qui nourrit des pensées négatives à votre égard. Si vous la prenez par surprise en vous approchant d'elle sans qu'elle vous voie, vous pourrez lire le mécontentement sur son visage pendant une à deux secondes avant qu'elle n'ait le temps d'enfiler son masque affable. Ou si vous exprimez fortement une opinion, vous allez la voir rouler des yeux avant d'esquisser un sourire pour masquer son hostilité.

Un silence soudain peut en dire long. Vous venez de dire quelque chose qui suscite en elle un petit pincement de jalousie ou une réprobation, et elle s'enferme aussitôt dans le mutisme ; elle vous fait un petit sourire pour essayer de dissimuler son sentiment, mais elle bout intérieurement. Contrairement au cas d'une personne simplement timide ou qui n'a rien à dire, vous pouvez distinguer ce genre d'attitude par des signes d'irritation bien précis – qu'il vous faudra avoir constaté à plusieurs reprises avant d'en tirer la moindre conclusion.

Les individus se trahissent souvent par les signaux contradictoires qu'ils envoient – un commentaire positif pour faire diversion, mais un langage du corps clairement négatif. Cela soulage la tension qu'ils éprouvent à devoir toujours se montrer aimables. Ils se disent que vous allez vous focaliser sur leurs paroles et ignorer leur grimace ou leur sourire de travers. Mais faites également attention à la configuration inverse : quelqu'un vous lance une pique et vous blesse, mais en affichant un grand sourire et sur le ton de la plaisanterie, comme pour dire que c'est juste de l'humour et vous obliger à prendre la chose dans cet état d'esprit. En réalité, surtout si ces sarcasmes se répètent, vous devez ici prêter attention aux paroles et non au langage du corps. C'est la manière détournée de ces individus de vous exprimer leur hostilité. Globalement, ne soyez pas dupe des gens qui vous félicitent ou vous flattent sans que leur regard ne s'allume – cela peut révéler leur jalousie secrète.

Dans le roman *La Chartreuse de Parme* de Stendhal, le comte Mosca reçoit une lettre anonyme destinée à attiser sa jalousie à l'égard de sa maîtresse dont il est désespérément amoureux. En s'interrogeant sur l'éventuel auteur de cette lettre, il se rappelle une conversation un peu plus tôt dans la journée avec le prince de Parme. Le prince soulignait combien les joies du pouvoir sont bien pâles en comparaison des plaisirs de l'amour, et en l'observant lui dire cela, le comte avait décelé une lueur malicieuse dans ses yeux accompagnée d'un sourire ambigu. Ses paroles concernaient l'amour en général, mais son regard s'adressait à lui personnellement. C'est ainsi qu'il en déduit à juste titre que le prince est l'auteur de la lettre ; ce dernier n'avait pas pu dissimuler totalement sa jubilation intérieure. Cet exemple est une variante des signaux contradictoires. Votre interlocuteur s'exprime de manière affirmée sur un sujet général, mais en vous jetant des regards qui ne trompent pas.

Un excellent moyen de décrypter les signaux contradictoires consiste à comparer le langage du corps de votre interlocuteur quand il est avec vous et quand il est avec d'autres personnes. Vous pouvez alors remarquer qu'il se montre considérablement plus amical et plus chaleureux envers les autres, se contentant d'afficher un masque de politesse devant vous. Dans le cadre d'une conversation, il ne peut pas s'empêcher de manifester quelques lueurs d'impatience ou d'irritation dans le regard, mais seulement quand vous parlez. Gardez également à l'esprit que les gens ont tendance à laisser filtrer davantage leurs véritables sentiments, et notamment les plus hostiles, lorsqu'ils sont ivres, somnolents, frustrés, en colère ou stressés. Plus tard, ils vont s'excuser en prétendant qu'ils n'étaient pas tout à fait eux-mêmes, alors qu'en réalité ils étaient plus eux-mêmes que jamais.

L'une des meilleures méthodes pour décoder les signaux contradictoires est de tester, voire de piéger, vos interlocuteurs. Louis XIV excellait dans ce domaine. À la cour de Versailles, certains membres de la noblesse étaient pétris d'hostilité et de ressentiment à l'égard de sa personne et de l'autorité absolue qu'il voulait imposer. Mais dans ce royaume civilisé, ils se devaient de dissimuler leurs véritables sentiments et de jouer la comédie, surtout envers le roi. Toutefois, Louis XIV savait comment les tester. Il apparaissait soudain en leur présence, sans prévenir, pour saisir sur le vif l'expression de leur visage. Il demandait régulièrement à des nobles de déménager et de s'installer, eux et leur famille, à Versailles, bien conscient que cela leur coûtait. Il observait alors le moindre signe de contrariété dans leur voix ou sur leur visage. Il disait du mal d'un autre courtisan, sachant que ces nobles étaient solidaires entre eux, pour guetter leur réaction immédiate. Des signes d'embarras en nombre suffisant lui révélaient leur hostilité secrète.

Si vous soupçonnez quelqu'un d'éprouver de la jalousie à votre égard, dites-lui la dernière bonne nouvelle qu'il vous est arrivé sans donner l'impression de vous vanter. Soyez à l'affût d'éventuelles micro-expressions de déception sur son visage. Employez des tests similaires pour détecter de la colère et du ressentiment cachés – votre interlocuteur ne pourra pas étouffer immédiatement la réaction négative que vous provoquez chez lui. En général, les gens veulent soit vous voir plus souvent,

soit vous voir moins souvent, soit restent indifférents. Ils peuvent fluctuer entre ces trois états mais, d'ordinaire, ils en privilégient un. Vous le voyez à la rapidité avec laquelle ils répondent à vos messages, à leur langage corporel lorsqu'ils vous voient et au ton général qu'ils adoptent en votre présence.

Savoir détecter le plus tôt possible une hostilité ou des sentiments négatifs potentiels présente un avantage de taille : cela augmente vos options stratégiques et votre marge de manœuvre. Vous pouvez tendre des pièges à vos interlocuteurs en stimulant délibérément leur hostilité et en les incitant à manifester des comportements agressifs qui les gêneront à la longue. Ou en multipliant les efforts pour neutraliser leur hostilité et finir par les gagner à votre cause grâce à une offensive de charme. Ou simplement en instaurant de la distance – en refusant de les embaucher, en les licenciant ou en déclinant tout contact avec eux. Ces différentes possibilités vous facilitent les choses en vous évitant des conflits et des actes de sabotage que vous n'auriez pas vus venir autrement.

Concernant nos émotions positives, nous avons généralement moins besoin de les dissimuler aux autres, même si nous ne voulons pas toujours manifester des signes de joie ou d'attirance trop évidents, notamment au travail ou dans le jeu de la séduction. Les gens préfèrent souvent se montrer assez réservés en société. Par conséquent, être capable de détecter les signes qui révèlent que vos interlocuteurs tombent sous votre charme est un atout non négligeable.

Selon des études sur les expressions faciales menées par des psychologues tels que Paul Ekman, E. H. Hess et d'autres, les gens qui ressentent des émotions positives à votre égard affichent des signes de détente importants dans leurs muscles faciaux, en particulier au niveau des rides du front et de la zone péribuccale ; leurs lèvres sont relâchées et toute la zone autour de leurs yeux s'élargit – autant d'expressions involontaires de bien-être et d'ouverture. Si leurs sentiments sont plus intenses – lorsqu'ils tombent amoureux, par exemple –, le sang leur monte au visage, animant tous leurs traits. Cet état d'excitation se manifeste également par la dilatation des pupilles, une réponse automatique où les yeux laissent entrer davantage de lumière. C'est le signe indéniable que la personne est à l'aise et apprécie ce qu'elle voit. De plus, les sourcils se relèvent, ce qui renforce l'impression que les yeux sont plus grands. En général, nous ne prêtons pas attention à la dilatation des pupilles parce que les regards insistants et intenses ont une connotation ouvertement sexuelle. Nous devons nous entraîner à regarder rapidement les pupilles lorsque nous voyons notre interlocuteur ouvrir grands ses yeux.

Dans le domaine des signaux d'attirance ou de répulsion, vous devez également apprendre à distinguer un sourire factice d'un sourire authentique. Lorsque nous cherchons à masquer nos sentiments négatifs, nous avons tendance à recourir au sourire feint parce que c'est la solution de facilité et que les gens ne remarquent pas les subtilités d'un sourire. Le sourire sincère étant moins répandu, vous devez savoir l'identifier. Il sollicite les muscles qui entourent les yeux, révélant souvent la présence de pattes d'oie. Il tend aussi à relever les pommettes. Il n'y a pas de sourire authentique

sans transformation des yeux et des pommettes. Certaines personnes essaient de l'imiter en esquissant un large sourire qui, effectivement, modifie partiellement le regard. Par conséquent, vous ne devez pas vous limiter aux signes physiques, mais considérer aussi le contexte. Le sourire authentique est une réponse soudaine, très spontanée, à une action ou une parole. Alors face à un sourire à décrypter, demandez-vous : ce sourire est-il vraiment en rapport avec le contexte ou sans lien avec ce qui vient d'être dit ou fait ? S'agit-il d'une situation où la personne tente d'impressionner ou poursuit des objectifs stratégiques ? Avez-vous observé un délai entre l'acte ou la parole et le sourire ? Comme si le sourire était différé ?

Le signe le plus révélateur d'émotions positives est sans doute la voix. Nous avons plus de facilité à contrôler notre visage que notre voix – il suffit de nous observer dans un miroir pour nous entraîner à donner le change. Mais à moins d'être des acteurs professionnels, nous possédons une voix unique, très difficile à moduler volontairement. Lorsque votre interlocuteur vous parle avec enthousiasme et engagement, le ton de sa voix monte. Même s'il est nerveux, le ton de sa voix restera chaleureux et naturel, contrairement à celui d'un vendeur. C'est presque une voix qui ronronne, ce que certains ont associé à un « sourire vocal ». Vous noterez également une absence de tension et d'hésitation. Au cours de la conversation, le ton reste badin tandis que le débit s'accélère pour indiquer un renforcement de l'échange et du lien. Une voix animée et enjouée est plutôt contagieuse, dans le bon sens du terme ! Nous le savons quand nous l'éprouvons, mais souvent nous ignorons ces signes et nous focalisons sur les paroles ou l'argumentaire de vente.

Surveiller les signaux non verbaux est donc indispensable pour influencer et séduire vos interlocuteurs. C'est le meilleur moyen d'évaluer si – et dans quelle mesure – ils tombent sous votre charme. Quand ils se sentent à l'aise en votre présence, ils se rapprochent de vous ou se penchent vers vous, sans croiser les bras, sans aucune tension. Si vous donnez un discours ou racontez une histoire, des hochements de tête fréquents en signe d'acquiescement, des regards attentifs fixés sur vous et des sourires authentiques montrent qu'ils adhèrent à ce que vous dites et perdent leur résistance. S'ils vous imitent inconsciemment, par un effet miroir, c'est de très bon augure ! Ils ont les jambes croisées dans la même direction, ils inclinent la tête du même côté, ils vous sourient quand vous souriez. Au niveau d'harmonie le plus profond, comme l'a découvert Milton Erickson, même les rythmes respiratoires sont synchrones – et peuvent déboucher sur un baiser parfaitement synchrone lui aussi.

Vous pouvez vous entraîner, non seulement à guetter ces changements qui traduisent votre influence sur votre interlocuteur, mais aussi à les induire en manifestant vous-même des signaux positifs. Vous commencez à vous rapprocher de lui ou à pencher la tête vers lui – un signe d'ouverture subtil. Vous hochez la tête et souriez quand il vous parle. Vous imitez sa fréquence respiratoire et son comportement. Et, en faisant cela, vous guettez les signes de contagion émotionnelle chez lui et décidez d'aller plus loin uniquement si vous sentez que ses résistances lâchent peu à peu.

Méfiez-vous des séducteurs invétérés qui recourent à toute la panoplie des signaux positifs pour imiter celui qui tombe amoureux et mieux vous contrôler par la suite. Gardez à l'esprit que très peu de gens expriment d'emblée, naturellement, autant d'émotion. Si l'effet que vous leur faites semble un peu trop précipité et artificiel, demandez-leur de ralentir et observez leur visage à la recherche de micro-expressions de frustration.

Les signaux de dominance/soumission – Nous, êtres humains, sommes les animaux sociaux les plus complexes de la planète. Et nous créons des hiérarchies élaborées fondées sur le statut, l'argent et le pouvoir. Certes, nous sommes conscients de ces hiérarchies, mais n'aimons pas parler ouvertement des positions de pouvoir des uns et des autres, et sommes généralement mal à l'aise quand telle ou telle personne souligne sa position supérieure. Les signaux de domination ou de soumission s'expriment donc de manière privilégiée à travers la communication non verbale. Nous avons hérité de ce mode de communication d'autres primates, notamment des chimpanzés, qui disposent de signaux complexes pour indiquer la position de chaque individu au sein de la hiérarchie sociale. N'oubliez pas que le sentiment de jouir d'une position sociale élevée donne à tout individu une assurance qui se lit dans son langage corporel. Certains éprouvent cette confiance avant d'obtenir une position de pouvoir, auquel cas elle agit comme une prophétie auto-réalisatrice, attirant les autres vers eux. Les personnes ambitieuses peuvent essayer de simuler ces signaux, mais la simulation ne fonctionne que si elle est exécutée à la perfection. Une « fausse » assurance a plutôt tendance à rebuter.

En général, l'assurance est associée à un plus grand sentiment de détente, qui se lit clairement sur le visage, et à une plus grande liberté de mouvement. Les individus puissants se sentent autorisés à regarder davantage les autres autour d'eux, presque de façon ostentatoire, et à établir un contact visuel avec qui ils veulent. Leurs yeux sont un peu plus plissés, signe de sérieux et de compétence. S'ils s'ennuient ou sont contrariés, ils le montrent plus librement. Ils ont tendance à sourire moins, les sourires fréquents traduisant une insécurité intérieure. Ils se sentent également en droit de toucher davantage les autres, souvent par de petites tapes amicales dans le dos ou sur le bras. Dans une réunion, ils s'octroient plus de place et laissent une plus grande distance dans leur périmètre. Ils gardent la tête haute et leurs gestes sont détendus et fluides. Et, surtout, les autres se sentent obligés d'imiter leur style et leurs manières. Le leader a tendance à imposer une forme de communication non verbale au groupe par des moyens très subtils. Vous remarquerez alors que son entourage imite non seulement ses idées, mais aussi son calme ou son énergie frénétique.

Les mâles dominants aiment à signaler leur position supérieure de plusieurs manières : ils parlent plus vite que les autres et se sentent habilités à contrôler la conversation, l'interrompant et la reprenant à leur guise. Leur poignée de main est extrêmement énergique, on dirait presque qu'ils vous broient la main. Lorsqu'ils se déplacent dans leur bureau, ils marchent la tête haute et avec détermination, et vous

voyez souvent leurs subalternes les suivre. Observez des chimpanzés dans un zoo et vous remarquerez des comportements similaires de la part du mâle alpha.

Chez les femmes de pouvoir, une expression calme et confiante, chaleureuse mais pragmatique, fonctionne parfaitement. La chancelière allemande Angela Merkel en est un bon exemple. Ses sourires sont encore moins fréquents que ceux des hommes politiques, mais du coup plus significatifs. Ils ne semblent jamais artificiels. Elle écoute ses interlocuteurs avec la plus grande attention et l'expression de son visage reste calme. Elle a le chic pour les inciter à assurer l'essentiel de la conversation tout en donnant l'impression d'avoir le contrôle des échanges. Elle n'a pas besoin de les interrompre pour s'affirmer. Quand elle veut attaquer quelqu'un, c'est en lui jetant des regards las, glacials ou méprisants, jamais en lui lançant des paroles violentes. Lorsque le président russe Vladimir Poutine a essayé de l'intimider en emmenant son toutou à un réunion alors qu'il savait que la chancelière avait un jour été mordue et en avait gardé une peur des chiens, elle s'est visiblement raidie un moment, puis s'est rapidement ressaisie et l'a regardé calmement droit dans les yeux. Elle a adopté une position de supériorité par rapport à lui en évitant de tomber dans son piège. Poutine semblait tel un gamin et ne faisait pas le poids en comparaison. Le style d'Angela Merkel ne présente pas toutes les postures corporelles du mâle alpha. Il est plus calme mais extrêmement puissant à sa manière.

À mesure que les femmes accèdent de plus en plus à des positions de leadership, leur style d'autorité moins voyant que celui des hommes commence à modifier notre perception de certains signes de domination associés au pouvoir depuis la nuit des temps.

Sur votre lieu de travail, observez les personnes qui détiennent le pouvoir en essayant de repérer la présence ou l'absence de signaux de dominance. Les leaders qui manifestent des tensions et des hésitations dans leurs signaux non verbaux sentent généralement leur pouvoir menacé. Leurs signaux d'anxiété et d'insécurité intérieure sont assez faciles à identifier. Ils parlent de manière hésitante et avec de longues pauses. Leur voix devient plus aiguë au fil de l'échange et le reste. Ils ont tendance à détourner le regard et à contrôler leurs mouvements oculaires, même s'ils clignent souvent des yeux. Ils ont davantage de sourires forcés et de rires nerveux. Contrairement aux dominants qui se sentent autorisés à établir des contacts tactiles avec les autres, les leaders qui redoutent de perdre leur pouvoir tendent à se toucher eux-mêmes dans le cadre de ce qu'on appelle un comportement d'apaisement. Ils se touchent les cheveux, le cou, le front pour apaiser leur anxiété. Pour tenter de masquer leur insécurité, ils s'affirment un peu trop bruyamment dans une conversation en montant le ton de leur voix et en jetant des regards nerveux autour d'eux, les yeux grands ouverts. Ou lorsqu'ils parlent avec vivacité, leurs mains et leur corps restent inhabituellement calmes, ce qui dénote toujours l'anxiété. Ils émettent inévitablement des signaux contradictoires et vous devez prêter une attention accrue à ceux qui traduisent une insécurité sous-jacente.

Nicolas Sarkozy, président de la France entre 2007 et 2012, se plaisait à affirmer sa présence par le langage du corps. Il donnait des tapes dans le dos de ses interlocuteurs, les accompagnait dans la direction qu'il voulait, les fixait du regard, les interrompait lorsqu'ils parlaient et, globalement, essayait de dominer partout où il se trouvait. Au cours d'une réunion avec lui en pleine crise de l'euro, la chancelière allemande remarqua ses signes de domination habituels et... sa manière d'agiter nerveusement ses pieds sans discontinuer. Le style trop affirmé de Sarkozy était sans doute un moyen pour lui de masquer ses insécurités aux autres. C'était une information précieuse à exploiter.

Dans leurs actions, les individus émettent souvent des signaux de domination et des signaux de soumission. Par exemple, ils arrivent en retard pour montrer leur supériorité, réelle ou imaginée. Un dominant ne se doit pas d'être à l'heure ! Le déroulement de la conversation révèle aussi la position hiérarchique qu'ils se donnent. Par exemple, ceux qui se sentent dominants ont tendance à parler davantage et à interrompre fréquemment leurs interlocuteurs pour s'affirmer. Si, à un moment donné, ils prennent personnellement une remarque, ils ont alors recours à ce qu'on appelle la ponctuation – ils désignent une action de la part de l'autre qui, selon eux, a mis le feu aux poudres, alors que c'est faux. Ils soulignent leurs accusations par le ton de leur voix et leurs regards perçants. Si vous observez un couple du coin de l'œil, vous remarquerez fréquemment la position dominante de l'un(e) des partenaires. Si vous discutez avec eux, le (la) dominant(e) établit un contact visuel avec vous mais pas avec son (sa) partenaire et n'écoute que d'une oreille ce qu'il (elle) dit. Le sourire peut aussi être un signal subtil de supériorité, notamment le sourire crispé : en réponse à ce que son interlocuteur – qu'elle juge inférieur – vient de lui dire, la personne sourit en contractant ses muscles faciaux en signe d'ironie et de mépris à son égard. C'est un sourire qui n'est bienveillant qu'en apparence.

Enfin, un signal non verbal très subtil pour affirmer sa domination dans une relation est le *symptôme*. L'un des partenaires développe soudain de terribles maux de tête ou une autre pathologie, se met à boire ou tombe dans un schéma de comportement négatif qui oblige l'autre partenaire à se plier à ses règles du jeu et à s'occuper de ses faiblesses. C'est l'exploitation volontaire de la sympathie pour asseoir son pouvoir, et d'une efficacité redoutable.

Utilisez les informations que vous recueillez à partir de ces signaux pour évaluer le niveau de confiance de vos interlocuteurs et agir en conséquence. Vous pouvez exploiter les insécurités des leaders qui redoutent de perdre leur pouvoir et, par conséquent, en obtenir de cette manière, mais ne restez pas trop près d'eux car ils ont tendance à afficher de mauvais résultats à la longue et risquent de vous faire toucher le fond avec eux. Avec les individus qui ne sont pas leaders mais tentent de s'affirmer comme s'ils l'étaient, votre réponse doit dépendre de leur type de personnalité. Si leur avenir est très prometteur, s'ils croient en eux et en leur destinée exceptionnelle, n'hésitez pas à essayer de vous élever avec eux. Ce sont des individus qui rayonnent d'une énergie positive. Mais s'ils sont simplement arrogants et jouent

les petits despotes, alors évitez-les car ils n'ont pas leur pareil pour vous pousser à vous mettre en quatre pour eux sans rien donner en retour.

Les signaux d'imposture ou de tromperie – Nous, êtres humains, sommes par nature crédules. Nous *voulons* croire en certaines choses – que nous pouvons recevoir sans rien donner ; que nous pouvons facilement retrouver la santé ou rajeunir grâce à un nouveau produit miracle, voire tromper la mort ; que la plupart des gens sont intrinsèquement bons et fiables. Notre crédulité fait les affaires des imposteurs et des manipulateurs de tout poil. Ce serait incroyablement bénéfique pour l'avenir de l'espèce humaine si nous étions moins crédules, mais la nature humaine ne se change pas comme ça. Alors la meilleure chose à faire est d'apprendre à reconnaître les signaux révélateurs d'une tentative de tromperie et à garder notre scepticisme en examinant les preuves disponibles.

Le signal le plus évident et le plus courant chez une personne qui veut en duper une autre est son apparence très animée, très enthousiaste ; elle sourit beaucoup, se montre extrêmement sympathique, voire très amusante, et il nous est alors difficile de résister à son influence. Lorsque Lyndon B. Johnson, le futur président des États-Unis, essayait de bernier un confrère sénateur comme lui, il tentait d'en imposer physiquement, le coinçait et l'accaparait dans le vestiaire en lui racontant des blagues d'un goût douteux et en lui touchant le bras ; il avait l'air extrêmement sincère et sortait ses plus grands sourires. De la même manière, quand quelqu'un cherche à dissimuler quelque chose, il a tendance à s'animer, à parler beaucoup et à paraître totalement irréprochable. Il joue sur le biais de conviction (voir le chapitre 1) – si je nie ou j'affirme quelque chose avec enthousiasme en me posant en victime, il est difficile de ne pas me croire. La force de conviction donne une impression de vérité. C'est quand votre interlocuteur tente de s'expliquer avec une énergie débordante ou de se défendre en niant vigoureusement sa culpabilité que vous devez justement sortir vos antennes.

Dans les deux cas – la volonté de dissimuler quelque chose ou de vous persuader en douceur –, l'imposteur essaie de vous détourner de la vérité. Même si un visage animé et des gestes grandiloquents peuvent être le signe d'un tempérament exubérant et d'une bonhomie authentique, s'ils viennent de quelqu'un que vous connaissez mal ou qui aurait tout simplement quelque chose à vous cacher, soyez sur vos gardes. Et recherchez des signaux non verbaux de nature à confirmer vos doutes.

Chez les imposteurs habiles, vous remarquerez souvent qu'une partie du visage ou du corps est plus expressive pour attirer votre attention à cet endroit. En général, c'est la zone entourant la bouche – grands sourires et mimiques expressives – car c'est la partie la plus facile à manipuler et à animer. Mais il peut aussi s'agir de gestes exagérés avec les mains et les bras. Sachant cela, essayez de détecter une tension ou une anxiété dans d'autres parties du corps ; en effet, ces individus ne peuvent pas contrôler tous leurs muscles. Lorsqu'ils vous font un grand sourire, leurs yeux bougent peu ou le reste de leur corps demeure inhabituellement immobile ; ou si leurs yeux

tentent de gagner votre sympathie, leur bouche tremble légèrement. Ce sont des signes de comportement forcé, d'efforts intenses pour contrôler une partie du corps.

Parfois, les escrocs les plus habiles tentent de créer l'impression opposée. S'ils dissimulent un acte répréhensible, ils cachent leur culpabilité derrière une apparence extrêmement sérieuse et compétente, et leur visage devient terriblement inexpressif. Au lieu de nier avec véhémence, ils fournissent une explication très plausible de la manière dont les choses se sont passées, insistant sur les « preuves » tangibles disponibles. Tout semble parfaitement coller, à les entendre. S'ils tentent d'obtenir votre argent ou votre soutien, ils se présentent comme des professionnels hautement compétents, au point d'en devenir ennuyeux, et même de vous assommer avec des montagnes de chiffres et de statistiques. Les virtuoses de l'escroquerie procèdent souvent ainsi. Le grand arnaqueur tchèque Victor Lustig, surnommé « l'homme qui a vendu la tour Eiffel », se faisait passer pour un expert sans éclat en valeurs boursières et, déguisé en modeste fonctionnaire, réussit à vendre la tour Eiffel à un ferrailleur trop crédule. Quant à Bernard Madoff, « le docteur Faust de Wall Street », il avait l'air si anodin que personne ne pouvait le suspecter d'escroqueries financières aussi magistrales.

Cette forme de tromperie est plus difficile à déceler parce que moins spectaculaire. Mais, là encore, vous devez rechercher les signes d'artifice, les expressions forcées. La réalité n'est jamais si lisse, si simple. Les événements réels impliquent des intrusions, des incidents et des accidents soudains. Dans la réalité, les choses sont complexes et les pièces du puzzle s'assemblent rarement à la perfection. L'affaire du Watergate en est la preuve. Lorsque les explications avancées sont trop simplistes, vous devez faire preuve de scepticisme. Comme le conseillait un personnage du roman *L'Idiot*, de Dostoïevski : « Parce que quand on ment, si l'on introduit habilement quelque chose de pas tout à fait ordinaire, quelque chose d'excentrique, quelque chose qui n'arrive que par le plus grand des hasards ou qui n'arrive même jamais, le mensonge apparaît beaucoup plus probable. »

En général, la meilleure chose à faire quand vous soupçonnez quelqu'un d'essayer de vous détourner de la vérité, ce n'est pas de l'affronter directement dès le début, mais au contraire de l'encourager à continuer en montrant de l'intérêt à l'égard de ce qu'il dit ou fait. Amenez-le à vous parler encore et encore, à révéler davantage de signes de tension et d'artifice. Et, au bon moment, surprenez-le avec une question ou une remarque destinée à le mettre mal à l'aise et à lui montrer que vous n'êtes pas dupe. Prêtez attention aux micro-expressions et au langage du corps qu'il manifeste à ce moment-là. S'il est vraiment en train d'essayer de vous rouler dans la farine, il va se figer un instant en vous écoutant, puis rapidement tenter de dissimuler son anxiété sous-jacente. C'était la stratégie favorite de l'inspecteur Columbo dans la série télévisée du même nom. Face à des criminels qui avaient tenté de déguiser leur crime en faisant croire que le coupable était ailleurs, Columbo faisait semblant d'être sympathique et inoffensif, puis leur posait soudain une question embarrassante pour étudier leur réaction sur leur visage ou dans leur posture.

Même avec les arnaqueurs les plus intelligents, le meilleur moyen de les démasquer est de remarquer à quel point ils soulignent leurs paroles à travers des signaux non verbaux. Il est très difficile de simuler ce genre de choses. Quand une personne veut insister sur les mots qu'elle prononce, sa voix devient plus aiguë et plus affirmée, ses gestes sont plus marqués, ses sourcils se relèvent et ses yeux s'agrandissent. Elle peut aussi se pencher en avant ou se hisser sur la pointe des pieds. Elle adopte automatiquement ce comportement lorsqu'elle est dans l'émotion et veut donner du poids à ce qu'elle dit. Et les escrocs ont du mal à simuler cela. Leur voix ou leur corps font des efforts, mais leur langage non verbal ne coïncide pas avec leurs paroles, ne correspond pas au contexte du moment ou survient un peu trop tard. Lorsqu'ils frappent du poing sur la table, ce n'est pas au moment où ils devraient ressentir l'émotion, mais un peu plus tôt, comme sur commande, pour créer un effet – autant de craquelures dans le vernis de la réalité qu'ils veulent nous donner à voir.

Enfin, n'oubliez pas que la tromperie comporte toujours différents degrés. En bas de l'échelle nous trouvons les tromperies les plus inoffensives, les pieux mensonges. Ces petits mensonges peuvent prendre la forme de flatteries au quotidien : « Tu es magnifique aujourd'hui ! » ou « J'ai adoré ton scénario ». Ils peuvent consister à ne pas révéler ce que vous avez fait dans la journée ou à garder pour vous certaines informations parce que vous n'aimez pas la transparence et souhaitez préserver votre jardin secret. Ces petites formes de tromperie sont détectables en y prêtant attention – en évaluant l'authenticité du sourire, notamment. Mais, en réalité, autant les ignorer. Une société polie et civilisée dépend de la capacité des individus à dire des choses qui ne sont pas toujours sincères. Socialement, il serait trop destructeur d'avoir constamment conscience de toutes ces cachotteries. Gardez votre vigilance pour les situations où les enjeux sont plus élevés et où vous risquez plus gros.

L'art de gérer son image

En général, le mot *jeu de rôle* est connoté négativement. Nous l'opposons à l'authenticité. Nous pensons qu'une personne vraiment authentique n'a pas besoin de jouer un rôle dans la vie et peut se contenter d'être elle-même. Cette idée est valable dans les amitiés et dans les relations intimes où il est à espérer que nous puissions tomber les masques et nous sentir à l'aise de montrer nos qualités uniques. Les choses sont beaucoup plus compliquées dans la vie professionnelle. Lorsqu'il s'agit d'un métier ou d'un rôle social, nous avons des attentes et notre idée sur ce que nous jugeons être une attitude professionnelle ou pas. Comment réagirions-nous si le pilote de l'avion se comportait soudain comme un vendeur de voitures, un mécanicien comme un thérapeute ou un professeur comme un rockeur ? Si ces individus se laissaient aller à être complètement eux-mêmes, abandonnant leur masque et refusant de jouer leur rôle, nous douterions de leurs compétences, non ?

Un politique ou un personnage public que nous jugeons plus authentique que d'autres est, en général, plus habile que les autres pour donner cette image de lui. Il sait que s'il se montre humble, ne cache rien de sa vie privée ou raconte une anecdote révélant un aspect vulnérable de sa personnalité, il apparaîtra authentique. Nous ne le voyons pas vivre au quotidien, chez lui, dès qu'il est à l'abri des regards. La vie publique signifie porter un masque, et certaines personnes portent le masque de l'authenticité. Même l'artiste bohème ou le rebelle joue un rôle, adoptant des postures convenues et des tatouages à la mode. Il n'est pas libre de porter brusquement un costume-cravate parce que les personnes de son entourage douteront alors de sa sincérité, et s'il veut avoir l'air sincère, il doit afficher la bonne apparence. Les individus ont davantage de liberté pour exprimer leurs qualités personnelles dans le rôle qu'ils jouent une fois qu'ils se sont imposés et que leurs compétences sont reconnues. Mais il y a toujours des limites.

Consciemment ou inconsciemment, nous sommes nombreux à adhérer à ce que les autres attendent de notre rôle parce que nous savons que notre réussite sociale en dépend. Certains peuvent refuser de jouer le jeu, mais ils finissent alors marginalisés et obligés de jouer le rôle d'*outsider*, avec des choix limités et une liberté de plus en plus réduite au fil des années. En général, il est préférable d'accepter simplement cette dynamique et d'essayer d'en tirer un certain plaisir. Dès que vous êtes conscient de l'apparence que vous devez donner et savez la façonner pour produire un effet optimal, vous pouvez vous transformer en acteur hors pair sur la scène de la vie et savourer votre moment sous les feux de la rampe.

Voici quelques conseils pour bien gérer l'image que vous voulez donner.

Maîtrise les signaux non verbaux. Quand les gens veulent savoir qui nous sommes dans certaines situations – entretien d'embauche, réunion collective ou intervention en public –, ils prêtent une attention accrue aux signaux non verbaux que nous émettons. Conscients de cela, les meilleurs acteurs sociaux apprennent, dans une certaine mesure, à contrôler leur image et à émettre des signaux adaptés et positifs. Ils savent se montrer aimables, arborent de grands sourires ingénus, emploient un langage du corps accueillant et utilisent l'effet miroir pour s'adapter à leurs interlocuteurs. Ils connaissent les signaux de dominance et savent comment diffuser une saine confiance autour d'eux. Ils savent que certaines expressions sont plus parlantes que des mots pour traduire le mépris ou l'attrance. Alors soyez conscient de votre langage non verbal pour pouvoir en modifier certains aspects et renforcer l'effet produit sur les autres.

Soyez un acteur de la Méthode. Selon la méthode Stanislavski (autrement appelée « la Méthode »), une technique de formation des plus grands acteurs, vous vous entraînez à exprimer les bonnes émotions sur commande. Par exemple, vous vous sentez triste en vous remémorant vos propres expériences ou en imaginant simplement quelque chose qui vous rend triste. Le fait est que vous avez le contrôle. Dans la vraie vie, il est impossible de nous entraîner à ce point, mais si vous avez tendance à être très émotif et à vous mettre dans tous vos états pour un oui ou pour un non, vous signalez subtilement aux autres une faiblesse et un manque global de maîtrise

de vous-même. Apprenez à vous mettre consciemment dans le bon état émotionnel en imaginant que vous ressentez une émotion adaptée à l'occasion ou à la prestation que vous allez donner. Laissez-vous aller à ce que vous éprouvez à cet instant afin que votre visage et votre corps s'animent naturellement. Parfois, il vous suffit de sourire ou de froncer les sourcils volontairement pour éprouver les émotions qui vont avec. Et, tout aussi important, exercez-vous à revenir à une expression plus neutre pour éviter d'en faire trop.

Adaptez-vous à votre public. Même si vous vous conformez à certains paramètres fixés par le rôle que vous jouez, vous devez être adaptable. Un acteur aussi doué que Bill Clinton n'a jamais perdu de vue le fait qu'en qualité de président, il devait donner une image de confiance et de pouvoir, mais quand il faisait un discours devant un groupe d'ouvriers dans la construction automobile, il ajustait son accent et ses paroles pour correspondre à ce public, et il faisait de même devant un groupe de dirigeants d'entreprise. Connaissez votre public et adaptez vos signaux non verbaux à son style et à ses préférences.

Créez une première impression adaptée aux circonstances. Il n'est plus à prouver que les êtres humains ont tendance à se fier à leurs premières impressions et ont beaucoup de mal à revoir leurs jugements par la suite. Sachant cela, vous devez absolument soigner votre première apparition devant un individu ou un groupe. En général, il est préférable de modérer vos signaux non verbaux et de donner une image assez neutre. Un excès d'enthousiasme ou une fébrilité traduisent une insécurité intérieure et risquent de rendre vos interlocuteurs méfiants. En revanche, un sourire détendu et un contact visuel direct lors des premières rencontres peuvent faire des miracles pour vaincre leurs résistances naturelles.

Jouez sur l'effet de surprise et le mystère. Cela implique de maîtriser l'art de la présence et de l'absence. Si vous êtes trop présent, si les gens vous voient trop souvent ou peuvent prédire exactement ce que vous allez faire, ils vont rapidement se lasser de vous. Vous devez choisir soigneusement les moments où vous vous absentez et contrôler la fréquence de vos apparitions pour vous faire désirer. Enveloppez-vous d'un certain mystère en affichant quelques qualités subtilement contradictoires. Les gens n'ont pas besoin de tout savoir de vous. Apprenez à retenir l'information. Veillez à rendre vos apparitions et vos comportements moins prévisibles.

Parez-vous de toutes les qualités. Certains traits de caractère sont toujours considérés comme positifs quelle que soit la période historique et vous devez savoir comment vous en parer aux yeux des autres. Par exemple, avoir l'air bon ne se démode jamais. Certes, la bonté d'aujourd'hui n'est pas celle du XVI^e siècle, mais son essence demeure identique – vous incarnez ce qui est considéré comme bon et exemplaire. Dans le monde moderne, cela signifie avoir l'air progressiste, tolérant et ouvert d'esprit. Vous devez vous montrer généreux et faire des dons pour certaines causes que vous soutenez sur les réseaux sociaux. Donner de vous l'image de quelqu'un d'honnête et de sincère fonctionne toujours. Quelques confessions en public de vos fragilités particulières feront l'affaire. En général, les gens prennent

pour argent comptant les signes d'humilité, alors qu'il est très facile de les simuler. Alors apprenez à faire profil bas et à paraître humble de temps en temps. Si le sale boulot doit être fait, faites-le faire par d'autres. Vous êtes blanc comme neige. Ne jouez jamais ouvertement le leader machiavélique – cela ne marche qu'à la télévision. Employez les bons signaux de domination pour laisser croire aux autres que vous êtes puissant, même avant de réussir. Vous devez apparaître comme celui ou celle dont le succès est inscrit dans les étoiles. Montrez que vous êtes *né* pour réussir, cela fonctionne à tous les coups.

L'empereur romain Auguste (63 av. J.-C. – 14 apr. J.-C.) était imbattable à ce jeu. Il avait compris l'intérêt d'avoir un bon ennemi, un méchant duquel il pouvait se distinguer. Il a donc utilisé Marc Antoine, son premier rival dans la lutte pour le pouvoir. C'était le candidat idéal. Auguste a appris à incarner toutes les traditions de la société romaine, faisant même construire sa villa près de l'endroit où Rome avait prétendument été fondée. Tandis que Marc Antoine était en Égypte en train de faire la cour à la reine Cléopâtre et de se vautrer dans le luxe, Auguste ne cessait de souligner leurs différences, se posant en défenseur des valeurs romaines que Marc Antoine avait trahies. Après être devenu le chef suprême de Rome, il montra à son peuple le visage de l'humilité et fit mine de rendre ses pouvoirs au Sénat et aux citoyens. Il parlait un latin plus vernaculaire et passait pour vivre dans la simplicité, comme un homme du peuple. Les Romains le vénéraient. Bien sûr, tout cela n'était qu'une vaste mise en scène. En réalité, il passait la plupart de son temps dans une luxueuse villa en dehors de Rome. Il avait de nombreuses maîtresses originaires de contrées aussi exotiques que l'Égypte. Et même s'il semblait céder une partie de son pouvoir, il maintenait fermement les véritables rênes en contrôlant l'armée. Obsédé par le théâtre, Auguste était un acteur hors pair et portait de nombreux masques dans la vie. Il a dû s'en rendre compte, car ses derniers mots sur son lit de mort furent : « N'ai-je pas bien joué mon rôle ? »

Dites-vous bien que le mot *personnalité* dérive du latin *persona* qui signifie « masque ». En public, nous portons tous des masques, et c'est plutôt une bonne chose. Si nous montrions exactement qui nous sommes et disions ouvertement tout ce que nous pensons, nous blesserions la plupart de nos semblables et révélerions des traits de personnalité qu'il est préférable de dissimuler. Le fait d'avoir une *persona* et de bien jouer un rôle nous protège en réalité des indiscrets et des intrus ; si nous nous montrions à nu, nous nous sentirions dans une terrible insécurité intérieure. D'ailleurs, mieux vous jouez votre rôle, plus votre pouvoir grandit, et avec ce pouvoir accru vous avez la liberté d'exprimer davantage vos particularités. J'irai même plus loin en affirmant que la *persona* que vous affichez correspond à beaucoup de vos caractéristiques uniques, mais accentuées pour un effet optimal.

« Vous semblez avoir lu en elle un tas de choses qui m'étaient tout à fait invisibles. » « Pas invisibles, mais qui passent inaperçues, Watson. Vous ne saviez pas où regarder, et donc vous avez manqué tout ce qui était important. Je n'arriverai jamais à vous faire comprendre l'importance des manches, le pouvoir suggestif des ongles de pouces, ou les grandes choses qu'on peut tirer d'un lacet. »

Sir Arthur Conan Doyle, *Une affaire d'identité*

DÉCOUVREZ LES 18 LOIS DE LA NATURE HUMAINE

1. La loi de l'irrationalité
2. La loi du narcissisme
3. La loi de la persona
4. La loi du comportement impulsif
5. La loi de la convoitise
6. La loi du manque de vision
7. La loi de la défensive
8. La loi de l'auto-sabotage
9. La loi du refoulement
10. La loi de l'envie
11. La loi de la mégalomanie
12. La loi de l'inflexibilité des sexes
13. La loi du désœuvrement
14. La loi de la conformité
15. La loi de l'inconstance
16. La loi de l'agressivité
17. La loi de la myopie générationnelle
18. La loi du déni de mort

ROBERT GREENE

LES
LOIS
DE LA
NATURE
HUMAINE

Par l'auteur du best-seller international *Power*,
plus de 2 millions d'exemplaires vendus !

ALISIO

[Acheter le livre](#)

[Lire un autre extrait](#)

ALISIO