

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

GUY BARRIER

+
DE 20 000
EXEMPLAIRES
VENDUS

La communication non verbale



Comprendre les gestes :
perception et signification

.....SÉMINAIRES MUCCHIELLI

COLLECTION FORMATION PERMANENTE

esf
SCIENCE
HUMAINES

GUY BARRIER

La communication non verbale

**Comprendre les gestes : perception et
signification**



Sommaire

[Couverture](#)

[Titre](#)

[Comment tirer le meilleur parti de cet ouvrage ?](#)

[Plan d'autoformation](#)

[Première partie. COMPRENDRE LES ENJEUX](#)

[Introduction](#)

[CHAPITRE 1. Premières impressions et impacts de l'image du corps](#)

[1. Préjugés et projections réciproques en entretien](#)

[1.1 La « tête de l'emploi »](#)

[1.2 La poignée de main](#)

[1.3 Des signes qui vous qualifient ou vous disqualifient](#)

[2. De l'étiquette dans les relations](#)

[2.1 Les règles de bienséance](#)

[2.2 Les différences culturelles](#)

[3. De l'apparence physique aux stéréotypes](#)

[3.1 Stéréotypes et attribution de jugements](#)

[3.2 La dimension culturelle](#)

4. La voix, canal d'impressions et musique de la relation

CHAPITRE 2. Les tours de parole et les marques d'hésitation

1. Peut-on identifier et contrôler les indices d'hésitation ?

2. Les pauses sonores et le remplissage des temps morts

2.1 Débit d'élocution et délai cognitif

2.2 Les marques vocales d'hésitation durant l'encodage

2.3 Les hésitations langagières et leurs indices corporels

3. Les enjeux antagonistes du « capital de parole »

3.1 « Laissez-moi parler »

3.2 La régulation des tours de parole

4. Les manœuvres destinées à accaparer la parole

4.1 Interrompre, une tactique de harcèlement

4.2 Les instants opportuns pour couper la parole

5. Régulateurs de dialogue et degré de directivité

5.1 Le territoire conversationnel

5.2 Fonction et ambiguïté des signaux d'écoute

5.3 Le téléphone et le non-visible

CHAPITRE 3. Actes de langage, dialogue et argumentation

1. Les manières de demander pour obtenir

2. Le cadrage socio-affectif de la communication numérique

2.1 Les substituts du corps sur Facebook et en écriture numérique

2.2 Les tours de paroles sur les forums virtuels dans *Second Life*

3. le locuteur face à son auditoire

3.1 La logique du questionnement : être agent ou agi

3.2 Exposés, entretiens et rôles mutuels

3.3 Sélections collectives et dynamique des tours

3.4 Des visuels pour un modèle mental commun

CHAPITRE 4. L'œil, le regard et les « styles » cognitifs

1. L'intentionnalité du regard

2. Le regard et l'espace entre les personnes

2.1 Les distances sociales

2.2 Les rituels d'occupation de l'espace

2.3 La force et l'esquive du regard

3. L'œil et le cerveau : styles cognitifs et typologies

3.1 La dominance latérale

3.2 La PNL et l'hypothèse des clés d'accès visuelles

3.3 L'œil comme indice de charge cognitive

CHAPITRE 5. L'expression émotionnelle et les gestes d'autocontact

1. Darwin et l'expression universelle des émotions

1.1 Le codage de l'activité faciale

1.2 Empathie et mimétisme

2. Les indices corporels liés au mensonge

2.1 Les détecteurs de mensonge mentent-ils sur leurs performances ?

2.2 Les micro-expressions : un moyen crédible de détecter les menteurs ?

2.3 L'embarras en public

3. La gestualité autocentrée liée à la réflexion

4. L'attribution d'affects en fonction des indices corporels

4.1 Style expressif et déclenchement d'affects

4.2 Régulation volontaire des affects corporels

CHAPITRE 6. Les gestes référentiels et prosodiques

1. Les gestes bâtons ou *beats*, une prosodie visuelle

2. Les gestes de désignation ou déictiques

3. Gestes icones et gestes de mime

3.1 Les gestes iconiques ou pictogrammes visuels de la parole

3.2 Mime, pantomime et gestes kinémimiques

4. La langue des signes, des innovations pour les communautés malentendantes

5. Les gestes de l'arbitre ou le corps auto-référentiel

6. Les répertoires de gestes autonomes

6.1 Gestes « universels » et malentendus

6.2 Des codes manuels de négociation

CHAPITRE 7. La visibilité des gestes, utilités et fonctions communicationnelles

1. Sommes-nous conscients de nos gestes ?

1.1 La perception des gestes

1.2 Un phénomène naturel

2. Le modèle de la coactivation geste-parole : nous pensons avec nos mains

2.1 Le geste, entre pensée et langage

2.2 Gestes sans parole, parole sans geste

3. La perception visuelle des gestes et le placement de l'attention

3.1 La mesure du regard par pistage oculaire

3.2 Quand le cadrage télévisuel révèle ou occulte le visible

3.3 La vision périphérique et les gestes flous

4. Le regard et le corps en formation

4.1 Le geste pour imager le message

4.2 Les signes corporels et le territoire en classe

4.3 Signal ostentatoire ou symptôme pertinent ?

5. Les agents virtuels émotionnels ou expressifs

5.1 Les hôtes virtuels sur les portails marchands

5.2 Des machines à enseigner communicantes et affectives

5.3 Remarques récapitulatives

Conclusion

Deuxième partie. METTRE EN PRATIQUE

EXERCICE 1. Les impressions

Application 1

▶ Variante a

▶ Variante b

Application 2

Application 3

Application 4

EXERCICE 2. Les hésitations et tours de parole

Application 1

▶ Variante

Application 2

▶ Variante

[Application 3](#)

[▶ Variante](#)

[Application 4](#)

[Application 5](#)

[Application 6](#)

[▶ Présentation du cas : décision collégiale d'embauche](#)

[Application 7](#)

[Application 8](#)

[EXERCICE 3. Transmission de consignes et degrés de directivité](#)

[Application 1](#)

[Application 2](#)

[▶ Cas proposé : incident dans le service](#)

[▶ Variante](#)

[Application 3](#)

[Application 4](#)

[Application 5](#)

[Application 6](#)

[Application 7](#)

[EXERCICE 4. Regard et sociométrie](#)

[Application 1 : Parcourir du regard un jury ou un auditoire](#)

[Application 2](#)

[Application 3 : Le trajet oculaire entre l'auditoire et les notes personnelles](#)

[EXERCICE 5. Les indices de stress et de réflexion](#)

[Application 1](#)

[Application 2](#)

[Application 3](#)

[Application 4](#)

[Application 5](#)

[EXERCICE 6. Gestes et signaux](#)

[Application 1](#)

[Application 2](#)

[Application 3](#)

[EXERCICE 7. Visibilité des gestes](#)

[Application 1](#)

[Application 2](#)

[Application 3](#)

[CORRIGÉS](#)

[Corrigé de l'exercice 1](#)

[Application 1](#)

[Variante a](#)

[Application 2](#)

[Application 3](#)

[Application 4](#)

[Corrigé de l'exercice 2](#)

[Application 1](#)

[Applications 2 et 3](#)

[Application 4](#)

[Application 5](#)

[Application 6](#)

[Application 7](#)

[Application 8](#)

[Corrigé de l'exercice 3](#)

[Applications 1 et 2](#)

[Application 4](#)

[Application 6](#)

[Application 7](#)

[Corrigé de l'exercice 4](#)

[Application 1](#)

[Application 2](#)

[Application 3](#)

[Corrigé de l'exercice 5](#)

[Applications 1 à 4](#)

[Application 5](#)

[Corrigé de l'exercice 6](#)

[Applications 1 et 2](#)

[Application 3](#)

[Corrigé de l'exercice 7](#)

[Application 1](#)

[Application 2](#)

[Application 3](#)

[Troisième partie. POUR ALLER PLUS LOIN](#)

[Programme d'un stage de formation](#)

[► Programme d'une session de six jours avec 12 participants minimum et 1 ou 2 animateurs](#)

[Première journée](#)

[Matinée](#)

[Après-midi](#)

[Deuxième journée](#)

[Matinée](#)

[Après-midi](#)

[Troisième journée](#)

[Matinée et après-midi](#)

[Quatrième journée](#)

[Matinée](#)

[Après-midi](#)

[Cinquième journée](#)

[Matinée et après-midi](#)

[Sixième journée](#)

[Matinée](#)

[Après-midi](#)

[Lexique](#)

[Bibliographie](#)

[Copyright](#)

Comment tirer le meilleur parti de cet ouvrage ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Avertissement

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

Plan d'autoformation

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

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

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

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

2. Lorsque vous aurez lu ces chapitres, vous regarderez d'un autre œil les interactions qui vous entourent et serez attentif aux moindres indices corporels (dans la rue, en réunion, à la télévision, au théâtre, etc.). Le quotidien est le terrain d'observation idéal. Mais comme le recommande l'auteur, gardez-vous de toute interprétation hâtive, tout dépend du contexte.
3. Après avoir lu le chapitre 2, vous prêterez une attention différente aux débats à la TV ou à la radio, aux réunions professionnelles, etc. Vous vérifierez alors que tout le monde hésite plus ou moins en parlant, mais que les orateurs professionnels ont appris à masquer ces hésitations (sections 1 et 2). L'exercice 2 vous propose d'aborder ce problème sous forme de tests ludiques. Vous pourrez compléter ceci en lisant le chapitre 5, section 3. Vous constaterez aussi que s'il faut savoir écouter, il y a lieu parfois d'interrompre pour être écouté (chapitre 2, sections 4 et 5).

4. Vous devez passer un entretien d'évaluation ou bien vous conduisez personnellement ce type d'entretien ? Vous trouverez au premier chapitre, un récapitulatif sur le jeu des apparences physiques. Vous pourrez également faire le test d'auto-évaluation. Pour comprendre le contexte des entretiens ou exposés en public, vous serez intéressé par la fin du chapitre 3, qui ouvre sur des réflexions pratiques.

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

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

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

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

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

Première partie
COMPRENDRE LES ENJEUX

Introduction

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

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

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

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

Au même titre que les gestes, les expressions faciales, la voix, le regard, la distance, les postures, font partie de ce qu'on nomme par extension la Communication non verbale. On lui préfère parfois l'appellation *para-verbale* ou *co-verbale* lorsque les signes corporels sont étroitement associés au dialogue¹. Mais dans d'autres cas, la parole ne révèle qu'une face officielle du message, tandis que la signification plus profonde réside dans une intonation, un battement de cil, un soupir... Même « *celui dont les lèvres se taisent, disait Freud, [...] se trahit par tous les pores...* ».

Le « non verbal » est un peu à la parole, ce que les interfaces interactives sont à l'écriture : des canaux et des codes plus visuels, plus iconiques, plus en mouvement, plus intuitifs, plus saillants... mais en même temps encore plus

ambigus que les mots. Un élève apprend à former un imparfait du subjonctif (qu'il n'utilisera guère dans son CV ou en entretien) mais il est rare qu'il puisse évaluer son timbre de voix, son regard ou sa gestuelle grâce à un caméscope.

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

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

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

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

CHAPITRE 1

Premières impressions et impacts de l'image du corps

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

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

1. Préjugés et projections réciproques en entretien

Diverses études ont montré l'impact de la tenue vestimentaire sur les impressions du récepteur : par exemple, des enquêteurs élégants reçoivent un taux de réponse supérieur (et un accueil plus long) comparativement à leurs compères dont la tenue est banale ou négligée [1]¹. Le simple fait de porter une cravate peut faire tripler le taux de réponse, cet attribut vestimentaire étant

d'ailleurs considéré par les répondants comme un signe d'intelligence. Par-delà les stéréotypes collectifs, la culture d'entreprise fixe parfois ses propres normes : ainsi, chez Euro-Disney, les barbus n'ont aucune chance de passer la rampe et les moustaches sont tolérées à condition d'être taillées. Aujourd'hui, puisqu'on ne s'habille pas de la même façon chez Procter et chez Colgate, les agences de coaching en image de soi et séduction (les mêmes qui par ailleurs proposent des séminaires aux personnes recherchant l'âme sœur) métamorphosent les postulants n'ayant pas la tête de l'emploi et leur redonnent un look de gagnant.

1.1 La « tête de l'emploi »

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

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

On pourrait donc se demander d'où proviennent ces impressions initiales du recruteur. Diverses études ont mis en évidence la direction du regard, les expressions du visage, le sourire éventuel, la voix, et les biais provenant de la similarité avec l'interviewé (âge, origine, formation commune, etc.). L'entretien inclut donc des dimensions projectives n'ayant rien à envier au célèbre test de Szondi. Or, aucune déontologie n'incite les responsables des ressources humaines ou leurs consultants à analyser les projections issues de leur imaginaire. Aussi bien, la sympathie dégagée par l'évalué résultera-t-elle parfois d'une sorte de physiognomonie inconsciente, mêlée à des critères plus objectifs.

Les indices pris en compte (et parfois considérés à tort comme une signalétique infaillible) sont très souvent l'habillement, la poignée de main et la carte de visite corporelle du candidat.

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

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

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

1.2 La poignée de main

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

La durée de la poignée de main est implicitement codifiée et, selon les cultures, son action prolongée sera vécue comme une manifestation chaleureuse ou, au contraire, comme une intrusion dans l'espace personnel d'autrui (il s'agit, de fait, d'un « toucher mutuel » ritualisé). Les ajustements de cette forme de civilité semblent basés sur des considérations plus ou moins conscientes :

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

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

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

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

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

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

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

1.3 Des signes qui vous qualifient ou vous disqualifient

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

◆ **L'interviewé présente-t-il toutes les conditions de respect des normes de bienséance d'autrui et d'hygiène ?** En dehors de la mise générale, n'a-t-il négligé aucun détail tel que le soin de la coiffure, la propreté des ongles, la discrétion du maquillage éventuel ? Est-il assuré de ne pas incommoder son hôte par un parfum excessif, une haleine indésirable, une odeur de tabac ou de friture dont ses vêtements se seraient imprégnés dans un snack-bar ?

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

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

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

◆ **Sous quel « schéma corporel » apparaît le nouvel arrivant ?** Dégage-t-il une impression de vitalité ou sera-t-il perçu comme nonchalant ? Les consultants ne manquent pas d'observer si la posture est droite ou affaissée, si le candidat semble effondré sur sa chaise, s'il s'agrippe à celle-ci, s'il s'assied de face ou en

biais, etc. Pendant l'entretien enfouit-il ses mains dans les poches, garde-t-il les jambes croisées, écartées, repliées sur les barreaux ou s'égare-t-il à les déplier vers l'avant ? Les bras sont-ils constamment croisés « en bouclier », le port de tête sera-t-il perçu comme révélant, à juste titre ou non, une certaine suffisance ou un excès d'humilité ?

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

Cette configuration complexe de critères représente, en quelque sorte, *la carte de visite corporelle* du candidat et, par là même, un réceptacle de projections extérieures considérable. Certains référentiels de recrutement sont construits sur des critères inspirés d'une physiognomonie qui n'ose s'avouer et étalonnés à l'aune des projections personnelles de leurs auteurs. Les études neuropsychologiques montrent d'ailleurs que le phénomène des impressions s'origine dans le « cerveau droit », soit en dehors des structures corticales de la rationalité. Voici ce que nous pouvons lire dans une fiche d'évaluation émanant d'un cabinet dont on se doit de taire l'identité :

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

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

Dans un de ses livres, J. Messinger nous explique par exemple que si nous croisons notre cheville droite sur la gauche, ceci révèle une sensibilité empathique aux autres. Poser ses mains ou ses poignets aux bords de la table démontre, selon lui, un tempérament dogmatique soumis et conservateur. Attention par contre à ne pas boutonner notre manteau de la main gauche, ceci

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

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

Le risque de dérive est tangible quand par exemple cette littérature influence un cadre ayant une formation en gestion sans background psychologique, et qui sera en charge de faire du recrutement. Certes le démon de l'analogie, que fustigeait Barthes, ne date pas d'aujourd'hui. Pour l'exemple, un bref retour vers l'époque vedette des typologies nous ramène à la prosopologie de Ermiane [7], qui, à partir des formes et des contractions musculaires du visage, se propose de classer l'individu parmi les *efficaces*, les *toniques* ou les *énergiques*. La critique qui pourrait être faite à Ermiane est d'avoir voulu établir des liens empiriques entre certains *patterns* faciaux et des traits de personnalité (voir ci-dessous). Les recherches de l'auteur concernant les configurations musculaires du visage constituent cependant une contribution classificatrice, dont se sont inspirés notamment Ekman et Friesen (voir [chapitre 5](#)).

Attribution d'affects



Un cadre « non affectueux »



Un patron « non affectueux »

Dans : *Les visages du chef*, R. Emiane, ESF, 1966.

Si nous considérons les deux exemples ci-dessus, comment se forment ces présupposés ? La tension du visage qui fait sévère provient de la flexion vers le haut des sourcils et de la tension du front, la contraction des lèvres, le relèvement du menton. Nous envisagerons [chapitre 5](#) comment les unités faciales permettent de visualiser nos émotions, mais ces dernières ne doivent pas être confondues avec des traits de caractère.

2. De l'étiquette dans les relations

Le paradigme de l'apparence sociale s'appuyant généralement sur des considérations normatives, les manuels de savoir-vivre et les « passeports pour l'entretien » se ressemblent parfois étrangement. On y prescrit des modèles de conduite sociaux, des « phrases à dire et à ne pas dire ». Le respect du code en société suppose de modéliser son attitude sur des patterns comportementaux, édictés par l'aristocratie féminine du XIX^e siècle : tout comme dans le domaine langagier, la norme est originée par le système dominant sous forme de règles qui, à défaut d'être connues, verrouillent un certain nombre d'accès à la légitimité.

Selon H. Obalk, l'idéologie BCBG est née d'une « alliance implicite contre le raz de marée de la classe moyenne » (les « faux riches »), et résulte d'un brassage des normes de différentes classes ayant en commun d'avoir joué un rôle dominant : aristocratie terrienne et urbaine, bourgeoisie traditionnelle et moderne [8]. Mais cette sphère privée de comportements menace de se fissurer lorsque

certain auteurs proposent, pour en finir, d'assimiler la distinction dans les *habitus* populaires. Ainsi, certains guides [9] révèlent, sous forme de leçons de savoir-vivre, les codes d'accès au fétichisme du « grand monde ». Autre signe des temps, les copies de produits de luxe (faux Vuiton, etc.) ont désormais droit de cité sur les étals de tous les camelots, propulsées par le marché exotique de la contrefaçon. Tout un chacun peut donc désormais accéder aux attributs symboliques de l'élite.

En ce qui concerne ces pratiques signifiantes, Bourdieu [10] distingue les signes extérieurs (habit, insignes, etc.) des signes incorporés ou « manières », démonstrations ostentatoires de la position sociale. Celle-ci nécessite la « domestication du corps », soit le contrôle de l'extériorisation spontanée. La distinction dispose qu'on évite les grands gestes, qu'on chuchote dans les lieux publics plutôt que de crier², qu'on réprime les manifestations telles que bailler, se moucher³, éternuer, se gratter, éructer, etc.

« À table, si votre voisin s'étrangle, ne vous croyez pas obligé de lui taper dans le dos. Si vous avez le hoquet, retenez votre respiration quelques secondes, ou buvez lentement un grand verre d'eau sans respirer et renoncez à parler jusqu'à ce que le spasme soit passé [11]. »

L'expression des émotions n'échappe pas à ce contrôle, et « les gens bien élevés conservent un visage impassible lorsqu'on leur annonce un événement inespéré [...]. La gaieté bruyante n'est jamais non plus d'un excellent goût », avise la baronne Staffe [12]. Au spectacle, on évitera d'applaudir comme un forcené et, au jeu, on s'abstiendra de montrer ses sentiments de victoire ou de défaite. Par ailleurs, « lever les yeux au ciel, se pâmer, rouler les prunelles, joindre les mains en levant les bras en l'air sont des gestes ridicules », rappelle la baronne Staffe. Afin de se distinguer de tout un chacun, les écarts de conduite sont donc soigneusement balisés, l'extraversion débridée étant à la bienséance ce que le charabia est à la langue légitime.

2.1 Les règles de bienséance

En dépit de leur référence à une certaine morale, ces règles de bienséance supposent parfois une certaine duplicité, car on ne peut dire le fond de sa pensée en toutes circonstances dès lors qu'il convient d'occulter certaines émotions. Par

exemple, on ne peut recevoir un cadeau sans protester gentiment. Ou bien, à la fin d'une soirée avec des invités, on doit « feindre de regretter leur départ » et rester assis quelques instants avant que d'accepter. Les situations les plus délicieuses d'ambiguïté se retrouvent en Chine. Ainsi, il est impoli d'accepter sur le champ une invitation à dîner. Les personnes sollicitées doivent refuser plusieurs fois au cours d'une transaction qui peut inclure une quinzaine de tours de parole jusqu'à l'acceptation finale [13]. Tout aussi bien, les circonvolutions sont de mise lorsqu'il s'agit de refuser une requête, la règle étant qu'un Chinois ne doit jamais perdre la face ou la faire perdre à autrui. Goffman [14] cite à ce sujet :

« Un non clair et franc constitue pour eux le sommet de l'impolitesse. Tout refus doit être radouci et atténué jusqu'à n'être plus que l'expression d'une regrettable impossibilité. Si l'on n'a pas envie de rendre un service on ne le montre pas, mais on laisse voir un chagrin contenu, dû à des circonstances inévitables... »

L'éducation de la femme japonaise implique aussi une certaine édulcoration des manières, telle que se masquer la bouche quand elle rit, ou parler à voix basse et intercaler des périphrases quand elle est en position de commandement hiérarchique. Lors des interactions avec les hommes, on observerait trois fois plus de formules de politesse, celles-ci pouvant varier sur un *continuum* en 25 degrés [15]...

2.2 Les différences culturelles

Sachant que les règles de préséance varient selon l'étiquette des civilisations, les manuels à l'usage des hommes d'affaires [16] enseignent les rituels auxquels il convient de se soumettre à l'étranger, sous peine d'être disqualifié lors d'une négociation. Ainsi, selon ces auteurs, pour les Allemands et les Suisses, la ponctualité est le premier critère de politesse et de fiabilité d'un interlocuteur. Tout courrier professionnel doit être traité sur-le-champ, et les délais de livraison de leurs partenaires leur semblent bien souvent relever de l'amateurisme.

Selon Hall, les Allemands privilégient l'aspect prévisionnel de la gestion et sont moins fascinés que les Américains par les performances à très courte échéance. De son point de vue, la culture d'entreprise germanique est plus circonspecte, car elle privilégie le long terme, la constance et les détails ; les produits manufacturés doivent privilégier la durabilité, qui ne doit

pas être sacrifiée à la nouveauté (contrairement aux Nord-Américains qui fonctionneraient plutôt en temps réel et en mode global). Un certain formalisme se retrouve dans les relations quotidiennes : en société, les titres universitaires sont systématiquement mentionnés lors des présentations (Doktor, Professor). Les réunions de rencontres, même d'inspiration conviviale, sont rituellement accompagnées d'un discours d'honneur.

Pour les Japonais, l'éthique des relations consiste avant tout à « donner la face », donc à masquer ses réactions émotionnelles. Les règles de politesse sont héritées de Confucius et sont fortement basées sur l'humilité et les distinctions de rang (âge, hiérarchie, sexe). Un registre de langage spécifique, le Kei Go, est réservé aux contextes honorifiques. Lorsqu'on fait connaissance, le passeport des relations sociales est la carte de visite (exemple ci-contre) qui précise d'emblée le statut des deux partenaires.

Au centre, le rang social doit se détacher

社長 キヤロン・クーパー

フオス・ファームハウス
カントリー・ホテル
レストラン、ティールーム
アンティーク・ショップ

英 国 ケイロン・クーパー
電 話 02047782286
ファックス 02047782286
e-mail

Dès qu'une personne se présente à une autre, elle lui remet, en marquant une révérence, une carte de visite telle que celle-ci. Cette carte est présentée des deux mains, texte face au destinataire qui est invité implicitement à en prendre connaissance séance tenante, puis il doit la ranger respectueusement (jamais dans une poche de pantalon) ou s'il est en réunion, il la place face à lui.

Le statut de la personne se détache nettement sur la ligne verticale du milieu en caractères gras. À gauche apparaissent le nom et la raison sociale, à droite figurent l'adresse, le téléphone, le fax et l'e-mail. Chacun est ainsi rapidement informé de la position de son vis-à-vis. En conséquence, la durée, le nombre et le degré de flexion du buste vers le sol dépendront de l'écart hiérarchique. Ainsi, un supérieur n'est tenu de répondre à une révérence à 30 degrés que par un salut d'une quinzaine de degrés. Il est convenable de présenter des

chaussures parfaitement cirées et considéré comme offensant de laisser ses mains dans les poches.

En revanche, le standing japonais n'a pas lieu d'être étalé par des symboles tels que la voiture, et l'homme d'affaires se déplace sans complexe dans une minuscule Toyota. Cela rompt avec l'habitude des Occidentaux qui considèrent l'automobile comme l'attribut incontournable du rang social. À cet égard, des sociologues ont montré que les conducteurs de voiture haut de gamme subissaient moins de coups de klaxons agressifs que les petites voitures.

En Grande-Bretagne, le statut social fait l'objet d'une considération toute particulière et supplante la prédominance de l'âge au niveau de l'étiquette officielle. Parmi les marqueurs verbaux, la *received pronunciation*, obligatoire à la radio ou à la télévision, permet de préciser implicitement ses origines sociales. Un autre signe de reconnaissance resté de tradition dans certains milieux britanniques est la cravate, qui permet d'exhiber diverses références associatives, universitaires ou corporatistes. Derrière ce CV ambulatoire se retrouve une marque identitaire qui permet à chacun de trouver ses semblables au milieu de la foule.

3. De l'apparence physique aux stéréotypes

Diverses expériences en psychosociologie montrent que les apparences extérieures d'un individu, telles que la morphologie, la beauté physique ou l'élégance, infléchissent le jugement porté par autrui sur ses vertus de politesse, d'intelligence, etc. Ainsi, les individus obèses sont considérés par le « sens commun » comme lents, paresseux ou libidineux, en tout cas moins raffinés que les longilignes eux-mêmes jugés tantôt rêveurs, tantôt froids ou cassants. À l'identique une carrure massive est volontiers assimilée aux professions manuelles plutôt qu'intellectuelles, alors que la calvitie ou les lunettes évoquent pour certains des vertus d'intelligence.

Certains de ces signes peuvent être entretenus ostensiblement et appartiennent alors à des codes corporels, langagiers, phonétiques. Ainsi reconnaît-on par exemple des comportements vestimentaires, des façons de marcher, des

stéréotypes de langage et d'accent « identitaire » avec des pics aigus en fin de phrase, qui peuvent servir à affirmer telle appartenance à une culture urbaine⁴.

Marc-Alain Descamps [17] cite plusieurs études réalisées à partir de traits physiques et révélant de forts stéréotypes. Ainsi, les visages ovales correspondraient selon les juges-observateurs à des personnes calmes et douces et les visages ronds caractériseraient les personnes ouvertes, gaies, maternelles, tolérantes. À l'opposé, les formes de tête carrées seraient perçues comme propres à des individus autoritaires et volontaires, les formes rectangulaires à des personnes énergiques, exigeantes, et les visages triangulaires à des individus tristes et sérieux. Selon des enquêtes complémentaires, les personnes petites sont vues comme dynamiques et extraverties, mais aussi comme complexées et agressives. Les personnes de grande taille sont vues comme dominatrices et sont associées à des professions telles que architecte, avocat, chirurgien... Cette imagerie du sens commun est relayée par les arts comme le dessin humoristique ou la littérature enfantine, les personnages de jeux vidéo, le choix des acteurs au théâtre ou au cinéma...

3.1 Stéréotypes et attribution de jugements

Certains stéréotypes vont également bon train à propos de la couleur des yeux ou des cheveux. Ainsi, les yeux bleus seraient associés à des personnes rêveuses, les yeux noirs à des personnes sévères, et les individus roux susciteraient davantage de réticence que les autres. À l'identique, des connotations irrationnelles sont fréquemment attribuées à l'attrait physique, la « laideur » des traits pouvant être rédhibitoire dans maints contextes sociaux. Ainsi, selon certaines enquêtes [1] les jurés d'un tribunal seraient moins indulgents avec un individu aux traits rustres et paraissant méchant. De même, selon les mêmes sources, il semble que « les enseignants (masculins en particulier) soient très influencés par les caractéristiques physiques de leurs élèves ». Un supplément d'attention est souvent accordé inconsciemment à ceux qui présentent un aspect agréable, ce qui ne serait pas sans incidence sur les notations.

La beauté physique ne semble pas non plus nuisible à l'ascendance personnelle ; ainsi, des acteurs séduisants présentant un produit lors d'un casting ont un impact supérieur, y compris parmi les prospects de même sexe qu'eux.

Un joli visage joint en photo à un CV suscite davantage de convocations en entretien qu'un visage plus ingrat [18]. De même, le privilège de la beauté et de la force accroît la possibilité de devenir leader au sein d'une bande d'adolescents. Au demeurant, on observe une relation significative entre l'acceptation du corps et l'estime de soi, les individus se considérant comme laids anticipent les réactions négatives de leur environnement et manifestent généralement une anxiété plus forte que les autres, soit un certain handicap à s'intégrer dans le groupe. Dès lors, leurs difficultés adaptatives confirmeront les préjugés éventuels de cet entourage (un tel phénomène est celui du renforcement social différencié).

3.2 La dimension culturelle

Le poids des critères non verbaux est très important dans l'attribution de jugements et peut même être une des sources de la xénophobie. Une expérience transculturelle [19] a consisté à montrer à des observateurs des images télévisées muettes de locuteurs américains, français et allemands. Bien que les spectateurs ne fussent pas prévenus que certains personnages étaient étrangers, des réactions émotionnelles négatives ont été émises lors de leur apparition, confirmées par des jugements péjoratifs sur une échelle sémantique. Les préjugés naissent donc à un niveau infra-conscient, en fonction des aspects atypiques ressentis véhiculés par les sujets : physionomie inhabituelle, styles de présence corporelle. Les manifestations jugées déplaisantes étaient, par exemple, la mobilité de la tête ou le regard fixe dirigé vers la caméra.

Les variations de la distance interpersonnelle et de la durée du regard sur autrui ne sont pas codifiées de la même manière d'une culture à l'autre, tout comme les styles d'interactions, la durée des pauses, la manière d'être assis, l'affichage du sourire, etc. Ces différences de modalités corporelles que nous émettons inconsciemment peuvent expliquer des sentiments de discordance, et rendent plus complexes les négociations interculturelles. Axtel [20] mentionne à ce sujet que, à l'occasion de la guerre du Golfe, un manuel avait été remis aux soldats américains les avertissant par exemple que « si les Arabes parlent trop près, il ne faut pas en être choqués ».

Ces sensations de similarité ou de dissemblance de la gestuelle sont également ressenties chez les enfants. Des psychologues ont proposé à des élèves noirs nord-américains de choisir parmi plusieurs styles de personnages d'animation pour dialoguer avec eux, personnages qui répliquaient des habitudes non verbales de plusieurs ethnies. Par exemple, il semble que les Noirs des États-Unis regardent leur interlocuteur dans les yeux en parlant mais détournent le regard en écoutant, tandis que les Blancs américains procèdent à l'inverse. L'étude montre que les élèves passent plus de temps à dialoguer avec les personnages animés inspirés de leur groupe racial. Ils disent se sentir plus à l'aise avec leur style de présence corporelle, ils les trouvent plus communicatifs et attrayants⁵. Sur Internet, les concepteurs de personnages virtuels tiennent compte de ces dimensions expressives pour faire varier l'amplitude, la vitesse, le rythme des gestes, les clignements des yeux, la durée du regard en face, etc.

Ce premier chapitre nous a permis d'esquisser un tour d'horizon des aspects extérieurs ou rituels susceptibles d'infléchir certains préjugés au cours d'échanges interpersonnels. Dans les chapitres suivants, il sera mis l'accent à plusieurs reprises sur le fait que ces éléments d'apparence ne constituent en fait que des indices, tout en ayant une valeur indicative dont tiennent compte les acteurs dans l'ajustement des interactions.

4. La voix, canal d'impressions et musique de la relation

Au téléphone où la seule information corporelle est vocale ; dès les premières secondes, la voix d'un proche peut nous inquiéter ou nous enthousiasmer en fonction de son timbre. Dans la vie quotidienne, lorsque nous appelons pour joindre un professionnel, ou connaître la disponibilité d'un produit en magasin, un accueil téléphonique abrupt tel que « ouiallo !! » aux contours intonatifs plongeant vers les basses, nous permet d'inférer en une demi-seconde le manque de disponibilité de l'interlocuteur. À l'inverse, une vocalisation à pente aigue (allo ?) évoque plutôt la disponibilité ou *a minima* la curiosité du destinataire.

On oublie parfois que la voix est le premier canal non verbal avec lequel nous avons été mis en contact. Les premières modulations vocales perçues par le bébé lui ont fourni une grille d'interprétation basée sur des variations comme le

tempo, l'intensité, la soudaineté, la musique, la tension des fréquences vocales. Cette sensibilité, consolidée par les échanges acoustiques mère-enfant au-delà des mots, a structuré une musique de la relation, qui nous permet d'interpréter en mode analogique les informations vocales : rassurant ? agacé ? dominateur ? consensuel ? bienveillant ? déçu ? courroucé ? séducteur ?

La voix, que nous traitons de manière moins consciente que les expressions du visage, est pourtant par excellence le canal de l'affect et des émotions. Il s'agit d'un canal corporel d'expression à part entière car ses variations acoustiques résultent de variations somatiques de la musculature phonatoire et respiratoire. Avec autant de fidélité que les expressions faciales, l'information acoustique permet de connaître l'intention d'un mot, d'une phrase, d'un argument. Les paramètres qualitatifs de la voix et, spécialement la présence ou l'absence de pics aigus, permettent d'identifier l'émotion sous-jacente, l'état interne du locuteur, parfois même sa personnalité (ainsi les personnes apathiques, dépressives, ont plutôt une voix lente et monotone).

On constate par exemple que l'expression de la colère se produit généralement avec une amplification du volume sonore, mais elle suscite aussi davantage d'aigus dans la fréquence fondamentale, une accélération et un rythme respiratoire moins lisse, plus haché ou « spasmodique ». L'intérêt ou à l'inverse l'ennui d'un personne sont perceptibles sur les différents paramètres : si la personne s'ennuie ou est indifférente à un exposé, un argumentaire commercial, on observe peu de variation dans sa voix avec une faible intensité vocale, une courbe plate de fréquence, peu de pics aigus, un ralentissement du rythme, une articulation moins distincte. Tandis que lorsqu'une personne est surprise, motivée ou passionnée, on observe des variations de la mélodie avec des incursions dans les fréquences aiguës.

Pour accentuer un groupe de mots, les variations prosodiques de la voix peuvent être synchronisées à des mouvements de la tête ou des sourcils. Les courbes de fréquence modulées (voix dynamique) sont généralement corrélées à des gestes montants et d'une certaine amplitude. Tandis que les performances vocales monotones et à résonance basse vont de pair avec une attitude corporelle plus étroite et un contrôle de la gestualité. La modalité vocale est aussi un facteur de « désambiguïsation » et permet à un récepteur de comprendre une

intention ironique. Dans un énoncé comme « ça alors, vous êtes très intelligent », l'accentuation tonique sur « très », permet de comprendre l'intention narquoise de l'émetteur.

[1](#) Les chiffres entre crochets renvoient à la bibliographie en fin d'ouvrage.

[2](#) Les aspects intonatifs de la voix fonctionnent aussi comme un marqueur social. Une voix forte ou nasillarde est souvent associée au « camelot », à la « poissonnière », au « paysan ». D. Erasmé, *La Civilité puérile*, Ramsay, 1977.

[3](#) Au Japon, il ne s'agit pas de s'excuser lorsqu'on éternue, mais de réprimer absolument tout éternuement lors d'une réunion (une technique de massage du crâne permet de juguler l'envie d'éternuer).

[4](#) Cf. la thèse d'Irina Lehka-Lemarchand, *Accent de banlieue*, Université de Rouen, 2007.

[5](#) F. Lacobelli et J. Cassel, « Ethnic Identity and Engagement in Embodied Conversational Agents », Proceedings of Intelligent Virtual Agents (IVA), 17-19 septembre 2007, Paris.

CHAPITRE 2

Les tours de parole et les marques d'hésitation

1. Peut-on identifier et contrôler les indices d'hésitation ?

Une des marques de l'hésitation du locuteur, lors d'une prestation orale, est l'usage de séquences dites phatiques, telles que : « euh, hein, disons, j'dirais, j'veux dire, j'allais dire, comment dirais-je, quelque part, un p'tit peu, voyez-vous, si vous voulez, n'est-ce pas... » Certains orateurs remplissent ainsi les périodes de latence cognitive, pourtant nécessaires à l'énonciation, car le moindre « temps mort » les insécurise.

Une responsable politique confiait ceci¹ :

« En politique, lorsqu'on nous pose une question, quelquefois vous entendez le début des réponses qui est un peu long, qui est du temps de remplissage, parce qu'il faut répondre à tout prix... »

Roman Jakobson [21] définit ainsi la fonction phatique du langage :

« Il y a des messages qui servent essentiellement à établir, prolonger ou interrompre la communication, à vérifier si le circuit fonctionne ou à attirer l'attention de l'interlocuteur, à s'assurer qu'elle ne se relâche pas. »

Ce besoin de réassurance consiste à remplir les blancs acoustiques par des demandes d'accusé de réception, telles que « hein ?, OK ?, d'accord ? », ou par des phonèmes sans signifié, que l'analyse conversationnelle qualifie de pauses sonores. Nous verrons par la suite que celles-ci servent soit à occulter les pauses silencieuses, soit à éviter les temps morts :

« Alors bon, ben, moi j'téléphone quoi, parce qu'euh... j'veux dire... y'a pas, comment, y'a pas d'raison qu'on s'laisse faire, quoi. Bon ben voilà, quoi. » (émission sur Skyrock²).

L'insertion de ces éléments peut résulter de facteurs de latence cognitifs, lexicaux, syntaxiques, mais également relationnels, tels que la réticence morale ou tactique à employer un mot. Par exemple, « enfin » peut avoir une fonction

corrective sur l'énoncé, mais peut introduire aussi une séquence d'atténuation, de révision du jugement :

« Il est, si t'aimes mieux, convaincu d'être le meilleur, enfin l'un des meilleurs joueurs. »

C. Blanche-Benveniste qualifie alors ces expressions de « retouches » qui résultent de l'interaction constante entre le contenu des énoncés et le travail de l'énonciation [22]. Ces séquences apparaissent soit en introduction de l'énoncé (écoutez, eh bien, vous savez), soit durant les phases d'articulation des éléments de la chaîne parlée (alors... euh, donc) ou bien encore en guise de clôture (voyez-vous, voilà, quoi). En psycholinguistique, il est montré que ces phénomènes de « remplissage » du discours peuvent révéler une certaine anxiété du locuteur³.

En effet, les phases de silence apparaissent interminables à certains locuteurs (alors que leur durée normale varie entre une et deux secondes). Pour cette raison, les phases d'hésitation sonore sont accompagnées de diverses manifestations corporelles (agitation des jambes, etc.), qui assument un rôle de régulation des tensions « dysphrasiques ». Greene [23] constate que, lorsque l'orateur possède un plan par avance, les phénomènes d'hésitation qui apparaissaient aux points de transition (jonctions de syntagmes) disparaissent de façon significative.

Dans les situations formelles de parole, on peut suggérer que l'abus des « euh », devrait faire l'objet d'une attention plus particulière car, à partir d'une certaine fréquence, ils révèlent un manque de résolution et sont susceptibles d'incommoder l'auditoire. Un exercice est proposé dans la partie « Mettre en pratique » de l'ouvrage, afin de permettre au locuteur d'identifier ces micro-expressions dans son propre discours, mais aussi de déceler toute hésitation chez les autres. Cela pourra s'avérer parfois utile pour tester leur fiabilité, leur degré de certitude face à un choix ou, éventuellement, leur bonne foi.

2. Les pauses sonores et le remplissage des temps morts

L'observation de toute interview télévisée montre que les professionnels du discours ont eux-mêmes recours à certains biais afin d'éviter de cumuler les pauses silencieuses. Diverses micro-expressions révèlent en effet de légères

altérations dans la chaîne parlée des leaders politiques : ralentissement, répétition de mots (pour ce... pour ce problème), prolongation de la dernière voyelle (leuh... problème), raclement de gorge, borborygmes, stéréotypes d'introduction (« vous savez, écoutez, j'crois que... »), etc. Le risque de médiatisation de chaque mot prononcé (qui peut éventuellement faire l'objet d'un titre dans la presse) contraint le locuteur à un minimum de prudence verbale.

Autre marque d'hésitation et de difficulté d'encodage, les liaisons phonétiques facultatives entre les mots, un usage phonétique encore bien ancré dans la classe politique française et qui pourtant date de Jacques Chirac. Celles-ci ont été longtemps la marque de fabrique du discours chiraquien. Les liaisons phonétiques superflues sont insérées soit avant une consonne, soit devant une voyelle, tout en marquant une légère pause accentuant le phonème de transition. Elles fonctionnent comme un « euh » et permettent de gagner quelques millisecondes grâce à cette micro-pause et à l'emphase sonore placée sur la syllabe.

« On a fait des progrès [...], mais on peut encore en faire, notamment par l'interdiction officielle... »

Minuscule séquence de confort dans la mise en mots, mais on sait, grâce aux neurosciences, que même dans un délai aussi éphémère, beaucoup de connexions s'opèrent dans notre cerveau.

Autre avantage, l'hyper-liaison ainsi obtenue permet de se démarquer ostensiblement du pataquès (*on ne sait-z-ou*) et de surspécifier les marques orthographiques sous-jacentes à l'oral. Cette marque formelle confère alors au discours les attributs du parler légitime, donc du penser juste.

2.1 Débit d'élocution et délai cognitif

Une étude de contenu [24] a permis de mesurer la durée des pauses observées par divers hommes politiques de la V^e République.

Généralement, plus le locuteur utilise de pauses sonores (remplissage par des petits mots stéréotypés), moins il a besoin de silences pour formuler sa pensée. Ces pauses sonores estompent les temps morts.

D'autre part, le contexte des interviews influence ces micro-hésitations puisque, lorsqu'ils sont interrogés de façon non formelle, en dehors de la vie politique, les interviewés marquent moins de silences et s'expriment de manière plus fluide. À l'évidence, l'aspect irréversible de chaque mot prononcé en politique est une source de stress pour les orateurs, qui sont pris dans le paradoxe suivant : peser leurs propos tout en s'efforçant de maintenir un rythme de fluence verbale convenable. Selon les études d'impact en marketing politique, les phénomènes d'hésitation retentissent, en effet, sur le degré de crédibilité ressenti par les auditeurs.

Est-ce pour cette raison que la *vitesse d'élocution* de l'homme politique reste légèrement supérieure à la moyenne des locuteurs (soit 5,28 syllabes seconde) ? « Une certaine rapidité correspond pour les auditeurs à un degré de persuasion », constate l'auteur, « en dehors des cas où le ton prend soudain un aspect solennel » (en outre, l'institut Infométrie conseille aux orateurs de ne pas dépasser 24 mots par phrase). Paradoxalement, un rythme accéléré peut être la conséquence d'un certain stress, remarque Jacques Séguéla, qui a longuement étudié les discours des hommes politiques [25].

Selon les spécialistes de l'expression orale, l'attention de l'auditoire varie en fonction de la vitesse d'élocution, qui devrait graviter autour de 130 et 150 mots/minute. Si la parole est trop lente, l'auditoire risque de s'ennuyer. Si elle est trop rapide, une certaine surcharge mentale peut apparaître, la concentration devient précaire et l'auditeur risque de partager son attention vers des éléments extérieurs au contenu (apparence de l'orateur, environnement, fenêtre...).

2.2 Les marques vocales d'hésitation durant l'encodage

Le président actuel de la République française, François Hollande, est un autre champion de la pause sonore. Il semble manifester un goût prononcé pour l'usage du « euh » ou allongement vocalique d'hésitation, un marqueur métacognitif qui n'échappe ni aux imitateurs ni à ses adversaires. Un parti d'opposition a même publié une parodie du discours de « François euh Hollande ». Ces marques d'hésitation, qui correspondent à des courts instants de latence cognitive, sont interprétées métaphoriquement par cet adversaire, comme

la marque de l'indécision en politique et, de fait, l'absence de crédibilité. Par mimétisme, ce trait de langage hollandien s'est emparé comme un virus de ses proches collaborateurs au gouvernement, un processus d'identification au leader, bien connu en sociolinguistique.

Les « euh... » sont souvent combinés à des connecteurs grammaticaux localisés aux points d'articulation syntaxiques des unités de sens à encoder : « mais euh..., puisque euh..., donc euh..., alors euh... »

La fréquence de ces marques vocales peut nous renseigner sur le degré de confort d'un orateur à l'égard de son discours, en même temps que certains gestes liés à l'embarras. Si on analyse la fameuse séquence rhétorique construite en 15 anaphores « moi Président » lors du débat historique pendant la campagne présidentielle en 2012 qui l'opposait à Nicolas Sarkozy, le placement des fréquences d'hésitation de ce dernier permet d'inférer que l'essentiel de son réquisitoire a été mémorisé (plutôt qu'improvisé ainsi qu'il l'a été déclaré aux médias). Si on décompose sa structure, la plupart des composants de ce discours sont des phrases courtes et simples qui ont été restituées avec une parfaite fluidité et éloquence :

« **Moi Président de la République**, je ne serai pas le chef de la majorité, je ne recevrai pas les parlementaires de la majorité à l'Élysée.

Moi Président de la République, je ne traiterai pas mon Premier ministre de collaborateur [...]

Moi Président de la République, je ferai en sorte que mon comportement soit à chaque instant exemplaire. [...] »

En revanche, la sous-partie suivante est plus complexe grammaticalement (conditionnel, subjonctif, structure syntaxique...). Or, la qualité de restitution orale, comparativement, suggère justement qu'elle relève du style écrit, préalablement assimilé :

« Moi Président de la République, **euh**, j'aurai aussi à cœur de ne pas avoir un statut pénal du Chef de l'État. Je le ferai réformer de façon à ce que si **euh** des actes antérieurs à ma prise de fonction venaient à être contestés je puisse **euh**, dans certaines **euh** conditions, me rendre **euh** à la convocation de tel ou tel

magistrat ou **euh** m'expliquer **euh** devant **euh** un certain nombre **euh** d'instances ».

En écoutant attentivement, on relève que cette séquence plus exigeante en charge cognitive, est ponctuée de 8 marques d'hésitation en forme de « euh » en l'espace de 18 secondes soit un ratio 5 fois supérieur aux fréquences observées en déroulant le verbatim intégral du « Moi Président » qui se déroule sur 3 minutes 20.

Le contraste d'hésitations très élevé ici semble nettement caractériser une partie de discours préparée plutôt qu'improvisée, avec des pics de difficulté cognitive visibles. Point convergent de cette hypothèse : cette suite de phrase complexe est le seul moment du fameux « moi Président » où le regard de l'orateur se baisse très nettement vers ses notes à trois reprises.

2.3 Les hésitations langagières et leurs indices corporels

Les *marqueurs vocaux de l'hésitation* sont le plus souvent accompagnés d'indications physiques confirmant les carences ponctuelles du locuteur et constituant donc une seconde source d'information. Différents tests en situation ont permis de vérifier que les deux phénomènes suivants apparaissent simultanément :

- dysfonctionnement verbal : bafouillage, bégaiement, borborygme, phrase inachevée ou corrigée, répétition ;
- variations corporelles (par ordre d'importance) : mouvements des mains, de la tête, des bras, des jambes, des pieds, changements de postures.

Des études similaires ont permis d'observer la simultanéité des mouvements de tête et des dysfluences : interruptions, autocorrections, répétition de mots, de phonèmes, etc. Grâce à un système de cellules photoélectriques fixées sur la tête des sujets, la rapidité et l'amplitude de ces mouvements ont pu être corrélées de façon significative avec la fréquence et la durée des inhibitions. Mais ces formes kinésiques apparaissent-elles en anticipation des hésitations, ou après leur émission ? Les mouvements de la main seraient les signes précurseurs, alors que les mouvements de tête et les modifications de posture arriveraient après les

« bafouillages ». Les mouvements de grande amplitude apparaissent dans les situations de fluence verbale, alors que les mouvements courts et rapides apparaîtraient après les pauses liées aux hésitations lexicales. Ces distinctions fonctionnelles seront développées dans les chapitres 5 et 6.

3. Les enjeux antagonistes du « capital de parole »

Un dialogue constructif suppose habituellement une *écoute mutuelle*, permettant le contrat implicite du parler courtois. Mais, dans certains débats ou négociations conflictuels, les acteurs dérogent à ce principe. La méthode la moins charitable mais la plus réaliste est de couper la parole à son contradicteur. On ne peut d'ailleurs écouter le moindre débat politique ou télévisé sans entendre épisodiquement : « Je vous ai laissé parler ».

3.1 « Laissez-moi parler »

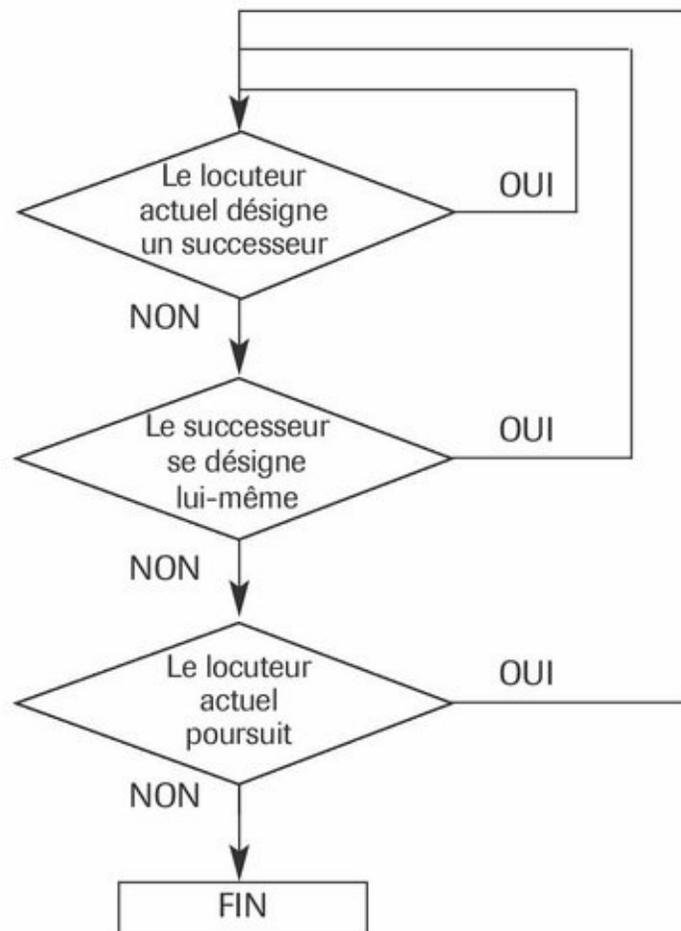
Lors du débat qui l'oppose à John Kerry en octobre 2004, George W. Bush s'interrompt bizarrement pour dire à son adversaire : « Je ne vous ai pas interrompu », alors que ce dernier l'écoutait sagement.

Le fait d'interrompre son adversaire est toujours déstabilisant pour celui-ci. Non seulement il subit une frustration, mais il a encore l'obligation de reprendre son argument à zéro au tour suivant. À moins qu'il n'y renonce et abatte une autre carte, auquel cas le tour est joué pour le déstabilisateur, dont le but était de censurer certaines informations. L'interruption répétée du partenaire peut désagréger progressivement le potentiel de *self-contrôle*, donc son crédit auprès des auditeurs.

Au sein des sciences du langage, l'étude de la régulation des tours de parole, dits *turn talkings*, est une des clefs de l'analyse conversationnelle. Sacks et coll. [27] ont établi un diagramme des processus d'enchaînement lors des discussions naturelles dont s'inspire l'organigramme suivant qui rend compte également des tours de parole sur les forums électroniques (chapitre 3). Mais comment se négocient ces changements de rôle, puisque les locuteurs semblent pratiquer l'alternance des répliques à partir d'une règle implicite ? Les recherches de Duncan sur les pauses [28] permettent d'établir que, dans 96 % des cas, la

passation de la parole s'effectue grâce à des marqueurs subtils tels que la variation de la voix en fin d'énoncé, le rythme de l'inspiration, des microchangements de posture, des invites du regard vers l'auditeur ou de légers mouvements de menton.

Organigramme d'enchaînement des tours de parole
(débats, forums électroniques, etc.)



À chaque place transitionnelle, soit le locuteur suivant est sélectionné par le locuteur actuel (« Qu'en penses-tu ? »), soit le prochain locuteur s'autodésigne, par exemple, en coupant la parole ou, à défaut, le locuteur actuel poursuit. Sinon, et en l'absence de candidat à la parole, le débat s'arrête là.

La façon la plus volontariste d'impliquer un tiers pour qu'il s'exprime serait d'ailleurs de diriger son regard en fin de phrase vers celui-ci, puis de conclure par une pause et de maintenir ce regard (anticipation du statut de récepteur). Ce

procédé est employé notamment par les thérapeutes. Néanmoins, cet ajustement peut s'avérer insuffisant, car si l'auditeur préfère passer son tour, il pourra détourner la tête par anticipation de ce regard, ou bien émettre un hochement assorti de borborygmes (hum hum...), ou encore « sortir un joker » tel que : « tout à fait, tout à fait ». La régulation par le regard ou les adresses du menton est donc nécessaire à la rotation des tours mais ne suffit pas. Toutefois, des recherches montrent que 71 % des auditeurs ne prennent pas la parole quand l'émetteur a terminé, si ce dernier ne les regarde pas.

3.2 La régulation des tours de parole

Cosnier [29] montre, comme Duncan, le rôle des « signaux phatiques intra-tours », c'est-à-dire des regards intermédiaires dirigés par le locuteur vers son auditeur. Ce contact intermittent avec le récepteur lui permet de contrôler les réactions de ce dernier, émises sous forme de signes sonores ou visuels : sourires, hochements... Nous constaterons par la suite que ces régulateurs n'ont pas obligatoirement valeur d'accord, mais peuvent marquer simplement une attention polie.

Hormis les transitions par consentement mutuel, des chevauchements et des interruptions peuvent interférer dans ces transactions, que ce soit pour exprimer un désaccord ou au contraire abonder prématurément dans le même sens que le partenaire. Dans ce second cas, les télescopages ne résultent pas nécessairement d'une intention volontaire d'intrusion, mais plutôt d'une anticipation maladroite de transition, ou de l'impatience. Selon R. Carrol [30] les Nord-Américains admettent difficilement l'attitude des Français qui « interrompent tout le temps, posent des questions mais n'écoutent pas la réponse » :

« Les Français semblent passer leur temps à s'interrompre [...]. Les participants ne donnent aucun signe d'être vexés, frustrés ou impatients. Au contraire, l'interruption semble être un principe moteur de la conversation [...] Quand il n'y a aucune interruption, que chacun parle à son tour (comme dans la conversation américaine selon les Français), la conversation ne « décolle pas », elle reste polie, mondaine, froide. »

De même, selon un autre sociologue américain, Erving Goffman, interrompre quelqu'un revient à « lui marcher sur les pieds » [31]. Les managers japonais

jugent quant à eux que, dans l'ensemble, les Occidentaux « parlent trop, coupent la parole et ne savent pas écouter » [20].

Dans le cas particulier des entretiens de recrutement ou de concours, il va de soi que le candidat doit attendre la fin du tour de parole de son interlocuteur, même s'il pressent une question-piège et veut rapidement se justifier. En revanche, dans des situations d'interviews conflictuelles, une attitude moins obligeante pourra être plus porteuse, comme nous le verrons ci-dessous.

Les études précitées montrent que les chevauchements interviennent souvent dans le voisinage d'une transition possible, lorsque le locuteur laisse prolonger une syllabe, ou utilise des séquences comme « n'est-ce pas ? ». Les hésitations de l'émetteur peuvent donc conduire son interlocuteur à anticiper sur son tour, ce qu'il peut faire dans certains cas afin de pallier un temps mort. Ainsi, lorsqu'une personne interrogée par un journaliste cherche ses mots ou semble inhibée, l'interviewer peut lui venir en aide grâce à une technique de « fausse interruption » (couper la parole pour remplir les blancs).

En situation coopérative, la régulation des tours de parole semble résulter d'une concertation implicite, la courtoisie supposant d'ailleurs qu'on cède son tour en cas de chevauchement mutuel. Une certaine dissymétrie des priorités apparaît dans le cas où une différence de statut, d'âge ou de sexe confère plus de légitimité à l'une des deux parties. Aussi bien, le fait d'investir de façon outrancière le territoire commun de la parole peut signifier intentionnellement le refus de reconnaître celui qui est en train de parler, tout autant que la pertinence de son propos. Une telle stratégie est susceptible de réactiver en lui certains engrammes ou frustrations, en particulier si le droit à la parole a été réprimé durant son éducation.

4. Les manœuvres destinées à accaparer la parole

Interrompre autrui – selon le *Grand Larousse* – est synonyme de déranger, perturber, troubler. Dans tout « match » politique télévisé, tout arbitre qui se respecte sort son carton en cas de manquement à la règle des tours. Mais que se passe-t-il lorsque l'un des deux camps se dispense, et interrompt son

partenaire 90 fois en 1 h 30, soit près d'une fois à la minute ? Le débat commenté ci-dessous est resté historique.

4.1 Interrompre, une tactique de harcèlement

Débat Jacques Chirac-Laurent Fabius⁴ (titre de *Libération* du lendemain : *Le Fabius interruptus*)

– J. Chirac : « Laissez-moi terminer, M. Fabius. Écoutez, c'est insupportable ! Je parle, vous aurez la parole tout de suite après ; alors je répète/...

nouvelle interruption!. Vous parlerez quand j'aurai terminé, Monsieur Fabius, point ! Alors, cessez de parler.

Les nationalisations (*soupir*) sont un système... *Inouvelle interruption!...* (*haussement de ton*) : Vous savez, la tactique qui consiste à interrompre pour déstabiliser ne sert à rien. Car ce n'est pas vous, Monsieur Fabius, qui allez me déstabiliser, vous l'imaginez bien ! Alors, cessez d'intervenir incessamment tel le roquet... »

– L. Fabius : « Je vous rappelle que vous parlez au Premier ministre de la France... (*fait le geste de congédier son adversaire*). »

Notons que, dans cet échange d'incivilités, la double maladresse de Laurent Fabius (parade emphatique mal calibrée et geste déplacé) sera retenue par la critique comme plus rédhibitoire que la métaphore du roquet, émise par le maire de Paris. Bien que la face du ministre ait été menacée, les chroniqueurs attendaient semble-t-il davantage d'équanimité. « Quand une personne fait piètre figure, écrit E. Goffman [32], il est fréquent que les autres soient plus désireux qu'elle ne l'est d'ignorer cette mésaventure [...]. Ils aimeraient souvent mieux la voir faire preuve d'une calme assurance, tandis qu'elle ressent qu'elle ne peut se permettre de négliger le tort causé à sa face (et) revendique avec violence. »

Il faut également mentionner que les commentateurs avaient en quelque sorte « chauffé la salle » par avance, en spéculant à loisir à propos du grand combat des chefs : « On sait par expérience que dans ce genre de rencontre, il se passe toujours quelque chose... » (Antenne 2). Pierre-Luc Séguillon avait rendu compte ainsi dans *Le Monde*, du décorum de cette rencontre au sommet :

« Aucun élément de la mise en scène n'a été laissé au hasard. Il fut convenu, par exemple, que le réalisateur ne devait pas [...] défavoriser l'un ou l'autre des deux leaders par un cadrage particulier et il dut même s'engager à ne pas montrer le visage de celui des protagonistes qui ne s'exprimait pas afin de ne pas donner à voir les gestes de la main, les moues dubitatives ou les sourires goguenards traditionnellement destinés à déstabiliser le

concurrent. Il fut également décidé [...] que le débat se déroulerait hors de la présence physique de tout public, afin qu'il ne soit pas perturbé par les rires, murmures et bruits divers et pour que le jugement des téléspectateurs ne soit pas influencé par les réactions éventuelles de cet auditoire. »

« De même, de longues négociations furent nécessaires pour définir la taille de la table, afin que les adversaires ne soient ni assez près pour lire les notes du concurrent, ni trop loin pour ne pas perdre le contact physique avec lui. En outre, les conseillers du maire de Paris demandèrent à ce que les jambes des leaders soient cachées par un large tablier en contreplaqué, afin que les téléspectateurs ne puissent pas voir les mouvements de jambes incontrôlés dont leur leader est, paraît-il, coutumier. Un échantillon du tissu du décor fut également remis à chacun pour qu'il puisse choisir la couleur de son costume (Laurent Fabius, malgré les avis de ses conseillers en communication, avait mis un costume gris clair). »

Ces quelques lignes de Séguillon rendent compte avec beaucoup d'à-propos d'une série de variables interactionnelles pouvant jouer comme médiatrices du rapport de force : proxémie, neutralisation des régulateurs conversationnels, de la gestualité autocentrée et du parasitage externe des canaux. Point essentiel dans la dynamique des tours de parole, Laurent Fabius a posé 19 questions à son adversaire et l'a interrompu 91 fois, alors que ce dernier n'a posé que 7 questions et l'a interrompu 25 fois (la fonction polémique d'une rafale de questions étant essentielle, comme nous le verrons ci-dessous).

4.2 Les instants opportuns pour couper la parole

En nous appuyant sur l'observation des débats télévisés, nous pouvons répertorier les « maillons faibles » de la chaîne verbale, observables dans le discours d'autrui. Ces opportunités de rupture du flux oratoire du partenaire ne concernent pas uniquement les situations dialectiques contradictoires, mais permettent, par exemple, à un animateur de débat de contrôler un interlocuteur qui, involontairement, occupe tout le terrain et monologue sans écouter :

- Exploiter une fin de phrase : un minimum d'intuition syntaxique permet d'anticiper l'instant T où le locuteur va achever sa phrase. Également, les contours intonatifs informent l'interlocuteur (ou l'animateur) à ce sujet et constituent des places transitionnelles ;
- Repérer une hésitation du locuteur : dans un tel cas, le partenaire (ou l'animateur du débat) s'appuie sur les laps de cohésion du locuteur

(répétition-hésitation, autocorrection, baisse de volume ou de résolution de la voix, mimo-gestualité de latence). Les échanges polémiques télévisés montrent que le contradicteur utilisera :

- soit une modalité antagonique : « Désolé, mais ce que vous dites est irrecevable... » un geste barrière et une avancée du buste peuvent venir en renfort,
- soit une feinte d'accord partiel : « Tout à fait, mais si je peux me permettre... » (les présentateurs de télévision émettent fréquemment « justement ! » ou bien « alors ! » comme point d'insertion d'une redistribution des tours) ;
- Profiter d'une pause à l'intérieur d'une phrase : tout orateur marque des pauses entre les éléments de la phrase, notamment durant les transitions, les périodes de latence, les reprises respiratoires. Une telle interruption peut être propice au changement du tour de parole ;
- Tirer parti d'un instant de déconcentration du locuteur, si son regard se détourne vers un élément qui le distrait, ne fût-ce qu'un bref instant. Certains contradicteurs déconcentrent leur vis-à-vis, en simulant une mimique ironique ou dubitative, en changeant constamment de posture sur leur chaise, en sortant de leur porte-documents un dossier-surprise, ou en posant la main sur son épaule ou son avant-bras (technique autrefois prisée par Bernard Tapie) ;
- Parler en superposition : lors de certains débats, les deux interlocuteurs peuvent tenter de brouiller le message de l'autre en parlant en superposition. On obtient une situation de « chevauchement mutuel », dont l'issue dépendra du « premier à céder ». La présence de l'animateur (*moderator* chez les Allemands ou les Anglais) est censée réguler les débats. Cependant, une certaine tension médiatiquement acceptable peut être entretenue.

En arrière-plan de la compétition entre les deux leaders politiques, un second challenge se joue entre les deux animateurs. En dépit de la façon dont leur statut a été longuement défini, l'un d'entre eux fera en sorte de s'attribuer le pilotage des tours.

On observe la fonction directive des gestes de désignation et l'occupation significative de l'espace.



Lors du grand débat Royal/Sarkozy, autre compétition discrète : Arlette Chabot (France 2) aura du mal à poser ses marques aux côtés d'un Patrick Poivre d'Arvor (TF1) qui s'arrogue la plupart des questions. Techniquement, ce dernier est plus expert dans l'art de couper la parole, une certaine intuition lui permet d'anticiper les fins de phrase des invités pour reprendre adroitement la main. Pour faire face, A. Chabot, souvent prise de court par son confrère, s'en sort en reformulant la question qu'il vient de poser à l'aide de ses propres synonymes ou bien complète cette question pour retrouver du relief dans le copilotage : « voilà ! autrement dit, est-ce que... » (sous entendu : je suis d'accord avec cette question, pour aller plus loin dans la voie de celle-ci, dites-nous donc, etc.).

- Patrick Poivre d'Arvor : Vous gouvernerez avec quelle majorité ?
- Arlette Chabot : Vous parlez d'ouverture... alors ?

5. Régulateurs de dialogue et degré de directivité

On se souvient également qu'en 1994, le journaliste Paul Amar s'était attiré de sévères critiques après avoir offert des gants de boxe à Bernard Tapie et Jean-Marie Le Pen dont il s'appropriait à animer le débat télévisé. Les deux hommes politiques s'étaient offusqués de ce geste jugé « déplacé » et « scandaleux ».

Le psychologue P. Oléron [33] compare les échanges polémiques aux sports de compétition : tennis, escrime, boxe, etc. Chacun cherche à marquer des points à son profit au détriment de l'autre, en présence d'un public de supporters. À

défaut de contradicteur, c'est le journaliste qui jouera ce rôle, car le public ne veut pas d'un lion sans gladiateur. Un argument, ou coup porté, peut être annulé par une contre-objection et les chroniqueurs s'arrogent le rôle de compter les points – tel un jury de match de boxe – afin de décréter qui sera le vainqueur.

5.1 Le territoire conversationnel

En considérant cette analogie avec la lutte, on constate en effet que les sports de combat présentent de nombreuses similitudes avec les situations de débats ou de négociations conflictuelles. Pour mener à bien ces suites d'attaques et de contre-attaques, l'observation des failles dans le comportement de l'adversaire est primordiale. En développant les arts martiaux hérités de la voie du sabre, les Orientaux ont cultivé parallèlement une philosophie du mental confronté à l'adversité.

Un philosophe et spécialiste des arts martiaux [34] rappelle que, en situation de lutte, chacun surveille chez son partenaire :

- son rythme respiratoire (un adversaire est plus vulnérable en fin de réserve d'air) ;
- le moindre instant de distraction (quasi inexistant chez un compétiteur professionnel) ;
- toute hésitation, perceptible par l'œil averti (ex. : intention d'attaquer non concrétisée, et suivie d'un réajustement) ;
- les fins d'enchaînement : dans certains sports « à percussion » un attaquant déploie 4 ou 5 techniques successives, suivies d'un temps de récupération qui constitue une place transitionnelle propice pour contre-attaquer.

Ces préalables d'observation étant requis, les compétiteurs expérimentés peuvent également, tout comme on l'observe dans certaines négociations de type « musclé » ou dans certains jeux de stratégie :

- éviter d'attaquer systématiquement en premier, afin de ne pas dévoiler leur style de combat, mais observer plutôt les initiatives de l'adversaire :
« Dans une négociation, celui qui parle le premier a perdu » ;
- observer le regard de l'adversaire, ou certains indices d'intention faciaux, afin de détecter l'intention de porter un coup ;
- feindre une initiative d'attaque, pour tester le système de défense de la partie adverse ;

- distraire le vis-à-vis par des diversions, le provoquer pour le déconcentrer (cf. les mimiques de moquerie entre boxeurs, joueurs de tennis, etc.).

Une forme similaire de déstabilisation est le parasitage du message de l'orateur, ou du négociateur, par un groupe de pression : brouhaha anonyme, quolibets, chahut, sifflets, applaudissements ironiques, claquement de pupitres à l'Assemblée nationale, etc.

Les provocations en coulisses, qui font l'objet d'un training spécifique dans la partie « Mettre en pratique » de ce livre, sont une manière infaillible de faire perdre le fil de sa pensée au locuteur. Le harcèlement d'un communicateur sous forme de provocations incessantes peut l'obliger, en distance publique, à renforcer le volume sonore, ce qui induit plus de fréquences aiguës et d'affect, mais réduit l'autocontrôle. Une situation pourtant institutionnelle de chahut dans les rangs est celle des séances de questions à l'Assemblée nationale française. Certaines interventions prennent rapidement un caractère polémique et le discours d'un ministre ou d'un député peut être fortement parasité par des réactions désobligeantes⁵. Vers les bancs des auditeurs, l'œil de la caméra vagabonde rituellement comme dans un bêtisier à l'affût des lapsus gestuels : tel homme politique connu en train de se gratter l'oreille, de badiner avec son voisin, de mordiller ses lunettes ou de somnoler sera instantanément épinglé par la caméra. À la longue, les « figurants » savent qu'ils peuvent être filmés à tout moment (entre autres lorsqu'ils s'insurgent contre l'orateur) et les plus cabotins anticipent le zoom : on réajuste éventuellement sa cravate lorsqu'on se sent dans le collimateur du cameraman, parfois même on lui adresse un clin d'œil complaisant.

L'ambiance est fort souvent à l'esclandre, à la cacophonie plutôt qu'aux civilités républicaines et les commentateurs aiment parler de *match musclé*.

« Il va y avoir de l'électricité dans l'air, la séance va être sous haute tension », pronostique par exemple le commentateur de France 3 (25 octobre 2005). Les interventions tapageuses depuis les bancs des auditeurs doivent se limiter à un ou deux mots chocs ou quelques syllabes pour être audibles et couvrir le micro du parleur officiel : « N'importe quoi ! Et ouais ! Parlons-en ! Arrêtez ! À qui la faute ? Oh là là ! Blablabla ! On s'en fout ! Ben voyons ! Rien que ça ? C'est honteux ! Caricature ! Soyez sérieux ! Arrêtez-le...! » En bas de l'hémicycle, les ministres affichent de préférence une attitude stoïque pendant qu'ils se font vilipender, on évite de regarder son interpellateur pour lui retirer de la pertinence, lorsqu'on reprend la parole on

peut même laisser entendre qu'il est inintelligible : « En vous écoutant, je ne savais même plus de quoi vous étiez en train de parler. »

La tâche de régulation des tours de parole appartient au président de séance, qui martèle à tout rompre sur son pupitre ou fait tinter la cloche : « S'il vous plaît ! Ça ne sert à rien ! Je vous en prie ! Vous écoutez le ministre de l'Intérieur ! Taisez-vous, taisez-vous ! » Tel député vindicatif qui fait la sourde oreille après plusieurs mises à demeure se fait rabrouer comme un potache récalcitrant : « M. Gremetz, taisez-vous ! » voire même : « On se calme, M. Bataille, asseyez-vous ! Bataille assis ! »

En l'absence de dispositif rationnel qui permettrait de neutraliser les perturbateurs, le président de séance essaie de surfer au-dessus de ces mouvements de foule qui semblent comme inscrits dans l'institution. Bien souvent, il perd le contrôle :

– Le président du groupe socialiste : Vous savez, Monsieur le Premier ministre, ce qu'il en coûte d'instrumentaliser la peur et la sécurité...

– Des députés de la majorité : Voyou ! Voyou ! (gestes de désapprobation, pouce vers le bas, mains qui balaient l'espace vers le bas comme pour chasser quelque chose, tel un arbitre, un député sort un carton jaune...)

– Le président de séance : Je vous en prie, ça suffit, arrêtez... écoutez... (tumulte général)

– Intervention triomphante en voix off du commentateur : Il fallait s'y attendre, comme je vous l'ai dit avant séance, sur ce sujet sensible (etc.)

– Tentative de reprise du député dans le tumulte : Je demande à la majorité de respecter l'opposition ! (cris désapprobateurs)

– Le président de séance : Je vous en prie, un peu de di-gni-té (coup de marteau sur chaque syllabe)... Si vous continuez comme ça... (il cherche ses mots), alors soyez... (*ibid.*) Puis lance, comme une mise à demeure : Si cela continue, l'intervention ne passera pas à la télévision !

Lors d'une autre séance où la coupe était pleine (6 décembre 2005), le président martèle encore en vain et met des mots sur cet infantilisme, tout de même singulier pour des parlementaires, et contre lequel il bataille en vain à chaque séance : M. Degauchy arrêtez ! Vous arrêtez de vous comporter comme des gamins !

(Extrait d'une séance de l'émission : *Questions au gouvernement* sur France 3 en direct, novembre 2005).

Toutes proportions gardées, on pense un peu à la situation anémique suivante, dépeinte en forçant le trait par un pédagogue [35] :

« Le professeur doit pousser un barrage de bureaux disposés devant la porte d'entrée. Il s'assied sur sa chaise où ont été répandus punaises, colle ou fromage. La classe bourdonne à bouches fermées, lance des projectiles ou des insectes, projette des boulettes avec des

sarbacanes. Des réveils sonnent dans les placards, certains laissent tomber des quantités de billes, des boules puantes, ou allument des pétards... »

Les essais concernant la psychologie des foules (Le Bon, Tarde, Freud, Reich) montrent que chaque individu fusionne alors avec la conviction de tous. Par une sorte de contagion mentale, les personnes perdent toute individualité et les émotions vibrent à l'unisson. L'impulsion primitive remplace la raison, les jugements ne sont plus nuancés et l'anonymat, ajouté au nombre, procure un sentiment de puissance. Les individus perdent éventuellement tout sens des responsabilités, relégué aveuglément au meneur. Les sentiments d'accord ou de rejet sont extrémisés, le surmoi et l'intolérance prennent le dessus. Serge Moscovici [36] cite à ce sujet G. Le Bon, dont les pensées ont inspiré plus d'un dictateur :

« La masse est sensible aux idées simplifiées, et n'a que faire des raisonnements construits. Les foules ne pouvant penser que par des images, ne se laissent impressionner que par des images. Connaître l'art d'impressionner l'imagination des foules, c'est connaître l'art de les gouverner. »

Lors d'une négociation, les acteurs peuvent également laisser apparaître des signaux déstabilisateurs : mimiques de désapprobation, de scepticisme, de désintérêt, d'indifférence. Dans de telles situations (hostilité latente ou manifeste) il se peut que la partie qui invalide l'autre, cherche ainsi à infléchir en sa faveur la négociation. En effet, en fonction des enjeux et des forces en présence, celle-ci peut se dérouler dans un climat de confiance ou de défiance mutuelle. En théorie, on distingue :

- *les négociations coopératives* : l'autre partie est considérée comme un partenaire, on reconnaît la légitimité de ses intérêts et sa bonne foi *a priori*. Aucune des deux parties ne masque ses intérêts, ni les informations qu'elle possède. La rencontre permettra de mettre en commun les ressources pour optimiser la situation ; il se dégagera éventuellement des solutions nouvelles et inattendues, résultant de la mise en commun des efforts et des informations possédées ;
- *les négociations conflictuelles* : l'autre camp est considéré comme adverse, le négociateur va donc révéler le minimum d'informations ou bien les falsifier, dissimuler éventuellement ses objectifs et intérêts,

pratiquer le bluff, la surenchère, le chantage, etc. Ses gains vont dépendre des pertes enregistrées par la partie adverse et, éventuellement, il misera sur la perte de sang-froid de son interlocuteur.

Un des indices pouvant varier fortement au cours de ces deux situations est la fréquence des hochements de tête, dits régulateurs ou *feedbacks* non verbaux. La présence ou l'absence de ces derniers infléchit fortement le degré de sécurité ressenti par un locuteur placé en présence d'un auditoire inconnu ou d'un partenaire qui écoute silencieusement. Cosnier mentionne qu'il se produit alors un « travail d'attribution d'affects à autrui : aux règles de cadrage cognitif s'associent des règles de cadrage affectif » [37]. Le contrôle de ces régulateurs par le communicateur averti peut modifier profondément la stabilité de son partenaire.

De même, lorsque nous décodons ces indices, nous sommes souvent enclins à les considérer comme des signaux d'accord de notre interlocuteur, ce qui peut conduire à des déconvenues. Un cas significatif de confusion d'intention est celui des *aizuchis*, constatés par les Occidentaux se rendant au Japon pour affaires. Les Japonais ont pour habitude d'émettre des mouvements de tête polis que les observateurs non avertis prennent pour des signes d'accord. Si la négociation échoue, ces derniers pensent avoir été victimes de la « duplicité des Nippons » [16].

5.2 Fonction et ambiguïté des signaux d'écoute

Afin de ne pas se méprendre sur les intentions du récepteur, il est important de ne pas confondre cinq attitudes de réception, accompagnées de signaux ressemblants : l'attention, la compréhension rationnelle, l'intérêt, l'empathie, l'accord.

Un auditeur peut se contraindre à l'attention, sans être pour autant intéressé (ex. : élève studieux, mais peu intéressé par le sujet). L'échelle qualitative suivante montre les degrés de l'écoute, qui peut être plus ou moins consensuelle et interactive. La problématique étant que les signes corporels ne reflètent pas de manière univoque les états mentaux :

1. Attention (contenu verbal implicite « je vous écoute »). Les codes visuels associés peuvent être : mains jointes devant soi, posture droite et stable plutôt qu'omnidirectionnelle, port de tête tonique plutôt que fléchi, axe du regard bien orienté vers celui qui parle plutôt que détourné vers des distracteurs, les yeux peuvent être mi-clos comme lorsqu'on cherche à se concentrer vers un objet. Nous avons là des indices de concentration, de présence à autrui, mais il serait prématuré de les associer à des formes d'accord.

2. Compréhension rationnelle (contenu implicite : « je saisis », « je vois », ou « j'y suis ») : ici, le décodage du sens et le traitement cognitif n'augurent pas obligatoirement de l'intérêt du récepteur ni de son accord.

Le contrôle de décodage correct s'effectue déjà par élimination des signes corporels d'effort cognitif, de décrochage ou d'incompréhension manifeste. Il peut s'agir d'une tension des muscles frontaux entraînant leur plissement, de la contraction de la zone localisée entre les sourcils, mais aussi de certains gestes d'autocontact (voir [chapitre 5](#)). L'observation de ces attitudes et signes d'alerte peut être facilitée par des *feed-back* tels que « est-ce que c'est assez clair ? », formule plus interactive que : « D'accord ? », un peu rituel ou stéréotypé.

3. Intérêt (contenu implicite : « je n'y avais pas songé ») : non seulement l'auditeur comprend le propos, mais il partage avec le locuteur une motivation pour celui-ci. Mais pour autant, on ne peut pas déjà conclure que les personnes partagent le même avis. Même si on entrevoit un hochement de tête ou un sourire bienveillant, le récepteur n'est pas forcément d'accord : il est à tout le moins *convaincu de l'importance* du problème exposé par son interlocuteur, ou sa curiosité est attisée. Des signes visibles d'intérêt peuvent ressortir de la distance et du regard : la posture peut être légèrement engagée vers l'avant et frontale, plutôt qu'en retrait vers l'arrière ou détournée. Les indices éventuels de la surprise (équivalents verbaux : tiens ?/ah bon/non ?!/c'est pas vrai ?!/j'y crois pas !) s'observent dans l'intensité du regard, éventuellement, les yeux sont écarquillés, la bouche entrouverte. Lorsque cet interlocuteur prend la parole à son tour, la voix est plutôt modulée avec des pointes dans les aigus (coloration affective) que plate et monotone (ennui, indifférence).

4. Empathie (contenu implicite : « comme je vous comprends ») : l'écouter s'intéresse à la personne et à son problème, comprend le vécu exprimé, mais

n'adhère pas forcément au point de vue (sans pour autant porter de jugement). Il manifeste des signes d'attention bienveillante pour la personne et peut manifester des émotions en écho avec celle-ci. L'attitude non verbale d'empathie peut ressembler à une sorte d'accord affectif à partir duquel le récepteur infère un accord cognitif. Autrement dit, l'émetteur se sent moralement compris, et le récepteur lui laisse entrevoir une certaine équivalence de pensée en dépit du fait qu'il ne fonctionnerait peut être pas comme lui⁶. Techniquement, la présence de hochements de tête et régulateurs acoustiques (hum...) ne devrait pas paraître automatique ou stéréotypée, afin que celui qui parle se sente réellement écouté.

5. Accord (contenu implicite : « tout à fait ») : l'auditeur partage ici le point de vue exprimé, ou adhère au projet. Les gestes sont plutôt ouverts (paumes vers le ciel, sourire de faible intensité) que fermés (bras et jambes croisés, moue de scepticisme).

Un orateur peut ressentir une sympathie variable pour son auditoire, en fonction des régulateurs (hochements de tête, etc.) émis par celui-ci. Lors d'expériences, des sujets écoutant un exposé devaient montrer dans un premier cas des signes d'acquiescement tels que des hochements de tête, alors que, dans le second cas, ils manifestaient des signes de scepticisme ou de désaccord non verbalisé. On remarquait alors que dans la seconde condition, le locuteur montrait des signes d'instabilité orale et gestuelle. Ces données expérimentales ont été retestées avec succès dans le cadre de formations au conseil (vendeurs, consultants) par plusieurs auteurs.

D'autres tests ont révélé le même phénomène lors d'entretiens de recrutement, les candidats apparaissaient plus décontractés lorsque le recruteur montrait une écoute participative en cours d'entretien. Ce phénomène a été spécialement observé aux États-Unis, lorsque des consultants de race blanche recevaient des candidats noirs en entretien. Lorsqu'un recruteur choisit de « jouer la carte » de la sympathie, le système d'autocontrôle du candidat peut être ainsi déconnecté ce qui peut l'amener à livrer davantage de détails ou à confier certains points faibles.

5.3 Le téléphone et le non-visible

La présence de régulateurs acoustiques au téléphone est – compte tenu de l'absence d'éléments visuels – un élément important de la rotation des tours mais aussi du degré d'affinité qui peut s'établir au niveau de la communication. Le téléphone apparaît en effet comme un canal par lequel l'inconscient et les projections transitent, en arrière-plan de la communication verbale qui relie les deux correspondants.

Cette situation potentialise les impressions résultant des composantes vocales, qui restent la seule partie visible de l'iceberg des interactions. 30 % des personnes se sentent nerveuses lorsqu'elles appellent ou reçoivent l'appel d'une personne qu'elles ne connaissent pas. Les premiers mots d'un correspondant inconnu déclenchent déjà en nous un *stimulus* visuel basé sur une extrapolation de son âge, de son expression de visage, voire même de son statut socioculturel selon le registre de langage, l'accent et les intonations. Une voix peut être jugée chaude, posée et rassurante, ou bien grêle, fluette, sèche, « haut perchée », stridente, emportée, rauque, nasillarde, etc. Ces impressions se substituent alors à la présence physique, notre imagination complétant les « blancs sémantiques ».

Paradoxalement, l'absence de tout élément non verbal au téléphone peut insécuriser certains locuteurs, alors que d'autres trouveront un anonymat réconfortant dans le fait de ne pas être vus. Tous les indices visuels de l'embarras, du trac et même du mensonge disparaissent. Par exemple, le correspondant peut prendre congé sous n'importe quel prétexte invérifiable : « excusez-moi, j'ai quelqu'un dans mon bureau », ou bien « on sonne à ma porte », ou encore « on m'appelle sur une autre ligne ».

La rotation des tours de parole, en l'absence de regard, s'effectue également en fonction des variations de la voix et des pauses ainsi que des régulateurs acoustiques. L'absence de régulateurs kinésiques (hochements de tête, etc.) suppose donc de les remplacer par des régulateurs acoustiques « oui, hum, bien sûr, très bien... », qui sécurisent le récepteur. Mais ici encore, le contrôle volontaire des régulateurs peut conduire l'un des deux acteurs à laisser sciemment des « blancs » afin de ne pas combler les temps morts du partenaire.

Certaines personnes font davantage de gestes au téléphone qu'en coprésence, car il leur manque les accusés de réception ou signes de réassurance permettant de constater que l'on s'est bien fait comprendre. Ces gestes peuvent les aider

ainsi à construire leurs propres représentations mentales et paroles, ou à évacuer les tensions résultant de l'incertitude.

En résumé, les modalités conversationnelles et corporelles affectent fortement la nature des transactions humaines. La gestion consciente de ces modalités peut entretenir ou non une certaine symétrie des rôles et pouvoirs.

¹ Lors d'une émission de TF1 *Le langage des chefs*, de Roland Portiche.

² La séquence phatique « quoi », ponctuant les frontières de syntagmes, connaît toujours un effet de mode et provient, à l'évidence, de la jeune génération des grands centres urbains.

³ Ce point a été établi en particulier par réaction électro-dermale. La mesure de la conductivité électrique de la peau (donc de son humidité) permet en effet d'inférer le niveau de stress des sujets.

⁴ 27 octobre 1985, TF1.

⁵ cf. l'analyse de Francesca Cabasino, « L'injure a-t-elle droit de cité dans l'interpellation ? Le cas du débat parlementaire », article mis en ligne le 1^{er} octobre 2010, revue Corela. <http://corela.edel.univ-poitiers.fr/index.php?id=773> (consulté le 6/11/2013).

⁶ Pour une réflexion plus poussée sur les signes corporels dans l'empathie, cf. mon autre ouvrage : *Les langages du corps en relation d'aide. La communication non verbale au-delà des mots*, ESF éditeur, 2013.

CHAPITRE 3

Actes de langage, dialogue et argumentation

Ce chapitre nous permettra d'aborder diverses situations de dialogue, d'argumentation et d'influence sociale, qui relèvent de la pragmatique des faits de langage.

1. Les manières de demander pour obtenir

Le perlocutoire concerne les *effets* (intentionnels ou non) provoqués par la parole sur les sentiments, les pensées ou les actes des interlocuteurs [38]. Ainsi, une pseudo interrogation, telle que « Vous avez l'heure ? » contient en réalité une requête qu'il paraîtrait incongru de formuler ainsi : « J'aimerais que vous me donniez l'heure. » Cette fonction se retrouvera également dans des adresses comme « vous avez l'annuaire ? Vous avez une minute ? Vous avez la monnaie ? ». Une réponse telle que « oui » sans action subséquente apparaîtrait aussi saugrenue que la conclusion de l'échange suivant :

- Vous avez *L'Express* ?
- Oui, bien sûr
- C'est bien. Au revoir.

Dans le contexte du commandement, un énoncé interrogatif à visée perlocutoire peut dissimuler une requête, mais le récepteur peut fort bien décoder une simple question (ou faire comme si), là où se dissimulait une injonction édulcorée. De la sorte, en émettant : « Pouvez-vous taper cette lettre ? », le demandeur s'expose bien plus à entendre : « Non justement, je suis en retard », que s'il prescrivait : « Il faudra absolument me taper cette lettre pour ce soir. »

Parfois, la nuance dite performative peut se jouer à un détail près. Ainsi, en correspondance administrative classique, la formule « je vous prie de vouloir

bien... » est une injonction dont l'usage est réservé au supérieur hiérarchique, alors que « je vous prie de bien vouloir... » est une requête ou prière, émise par le subalterne. Notons à ce sujet que les formules épistolaires françaises battent les records de formalisme. On observera une gestion différente des modalités de politesse avec le courrier électronique, où l'usage a permis de rendre les formules finales soit facultatives, soit en tout cas bien plus succinctes. Qu'est-ce qui distingue sur le fond, la clôture « sincères salutations », de la très redondante formule : « Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations les plus distinguées ». Une tel énoncé apparaîtrait d'ailleurs en situation d'interaction orale pour le moins obséquieux.

Lors d'une transmission orale de consigne, l'intentionnalité de la voix informe à un niveau subtil l'exécutant à la fois sur le niveau de désir de l'émetteur et, d'une certaine façon, sur le niveau de faisabilité de l'action. De ce point de vue, le charisme suppose un degré de certitude de l'émetteur à l'égard de son énoncé, l'exécutant ressentant une certaine sécurité si le décideur est sûr que les choses devront se passer ainsi et pas autrement.

Lorsque Serge Moscovici indique qu'« un ordre ou une communication aboutissent à faire accepter, avec la force d'une conviction, une idée, une émotion, une action par une personne qui, logiquement, n'a aucune raison de le faire » [36], celui-ci n'est pas loin du point de vue de Milton Erickson, selon qui toute communication réussie est une forme d'hallucination -influençant le récepteur [39]. Dans le cas qui nous occupe, on peut observer que lorsqu'une personne reçoit l'injonction « vous ferez A, puis B et C... », avec l'intention de voix adéquate, la forme future du verbe renforce le mode impératif. En effet, le prescripteur décrit par avance avec la certitude personnelle nécessaire, le comportement à venir de l'individu ainsi programmé¹. Ce type de message est censé faire son chemin dans les aires frontales du cerveau, qui sont les instances de l'anticipation, de la motivation.

À l'opposé, les formules interrogatives, marques redondantes de politesse, atténuateurs, peuvent révéler une moindre intentionnalité et affaiblir l'impact injonctif du message :

– Si vous le voulez bien, pourriez-vous éventuellement me régler comptant ?

Mais à l'inverse, ces atténuateurs peuvent aider à relativiser la portée ou le coût de l'action, en minimisant la taille, la durée de l'effort impliqué :

– Bonjour ! C'est juste pour une petite enquête.

- Pouvez-vous me rendre un rapide service ?
- Vous avez une seconde ?
- Un p'tit apéritif, messieurs-dames ?

D'autres procédés permettent de préserver la face ou de manipuler la compréhension de la demande :

- Utiliser une tournure de verbe impersonnelle ou passive, une désactualisation modale ou personnelle. « Les devis n'ont pas été envoyés. » « Quand est-ce qu'on s'occupe de mon dossier ? » « Personne n'a vu ma calculette ? » « Il y a du ketchup ? »
- Adresser une requête habillée en question générale ou simple demande d'information. « Qu'est-ce que vous faites samedi soir ? » (question ouverte qui oblige à répondre plus explicitement que : « Je ne suis pas libre »). « Vous n'avez pas encore participé à la tombola ? » (présupposé d'évidence). « Vous n'auriez pas une cigarette ? »

À propos de ces atténuateurs, C. Kerbrat-Orecchioni souligne qu'ils ont pour effet de « diluer la force illocutoire de l'énoncé qu'ils accompagnent, de réduire la menace qu'ils représentent pour telle ou telle des parties et permettre la négociation feutrée de la relation conversationnelle » [40]. Le philosophe M. Lacroix, dans le cadre d'un essai sur la politesse [41], va jusqu'à considérer que « dans le monde du travail, une juste appréciation conduit dans bien des cas à rejeter comme inadéquats des comportements de politesse, l'affirmation de soi pouvant être contraire aux bonnes manières ».

Selon l'auteur, le ton de commandement « ne doit être ni timide ni hésitant. Il faut éviter d'envelopper ses ordres dans des circonlocutions embarrassées ; il n'y a pas à s'excuser d'avoir à donner un ordre [...] ni à « tourner autour du pot ». On ne doit pas non plus se croire obligé de remercier à tout propos pour le travail accompli. » À titre indicatif, une étude concernant l'utilisation de la politesse comme stratégie persuasive lors des demandes d'enfants révèle que celle-ci augmente de 50 % les chances de refus des parents.

2. Le cadrage socio-affectif de la communication numérique

La communication interpersonnelle sur Internet démontre *in absentia* l'importance du corps dans la relation puisque c'est une situation à forte interactivité sans visibilité réciproque, sauf en cas d'utilisation de webcam. Hormis les échanges conviviaux entre internautes, la caméra permet dans des situations comme la télé-médecine, le e-learning ou le coaching à distance, de

restituer les aspects sensoriels et transférentiels qui renforcent l'impact et l'influence du message.

2.1 Les substituts du corps sur Facebook et en écriture numérique

La communication par SMS et les chats en ligne, notamment sur Facebook, nécessitent d'échanger des contenus (qui peuvent être assez anodins), mais aussi de partager la coloration émotionnelle, le ton de voix et l'humeur que leur attribuent leurs auteurs. Ici la fonction expressive du langage (la relation) prédomine souvent sur sa fonction référentielle (le contenu). Ainsi sur Facebook, l'humour et la dérision sont l'humeur dominante et même si la subtilité n'est pas au rendez-vous du message, pour le destinataire d'une boutade, il est plus facile qu'en face-à-face de se faire passer complaisamment pour « mort de rire » à s'en décrocher la mâchoire en alignant à profusion les signes :

Aaaaaahhhhhhhh ; mdr !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! ; Loooooooooooooooool ;
ou encore : -))))))))))))))

L'augmentation de la taille des polices de caractère ou l'emploi de capitales permettent de traduire l'intensité vocale. L'étirement de syllabes (ouiiii) permet de remplacer la vocalisation. Ce sont des exemples de marques dites paralinguistiques, autrement dit de projection des modalités corporelles sur le langage, tout comme ces accessoires incontournables de l'envoi des SMS et du chat en ligne : les smileys.

Les *smileys* ou émoticônes (ou binettes) sont une suite de caractères qui, regardés selon un angle de 90 degrés forment une sorte de pictogramme. Ils expriment des expressions faciales telles que le sourire, une moue de déception ou un coup de colère, et remplissent en cela un rôle de maintenance de l'apparence. De ce fait, ils sont très utiles pour recadrer le contexte affectif d'un message qui sans cela, en l'absence d'indice sensoriel (intonation, mimique), pourrait être mal interprété. Les marques de politesse, de reconnaissance lors de requêtes, font partie du code de conduite de la Net étiquette. L'émergence des émoticônes explique sans doute indirectement l'intérêt du public pour les expressions faciales et micro-expressions. Pourtant, les signes faciaux échangés en ligne ne recouvrent pas de manière très réaliste les usages des interactions de face-à-face. Une étude d'internautes filmés grâce à la webcam pendant qu'ils

communiquaient avec leurs claviers, montre que leurs mimiques filmées ne correspondaient pas à ce qu'ils exprimaient par des smileys, spécialement lorsqu'ils émettaient des sourires de politesse².

De même, on passe son temps par SMS et sur Facebook à se faire des clins d'œil sous la forme ;-)) et sans doute mille fois plus souvent que dans la vie sociale, où l'œillade est fort souvent considérée comme déplacée. Mais le clin d'œil a surtout une fonction de remise en contexte. Ce peut être un léger sourire bienveillant proche de l'empathie (plutôt qu'un rire à gorge déployée), une marque de connivence, mais il indique surtout que ce qu'on écrit ne doit pas être pris au sérieux. Cette fonction n'est pas anodine car une petite taquinerie amicale et complice peut être prise pour une offense lorsque manquent un regard chaleureux, une tape affectueuse sur l'épaule ou dans la main, l'intonation adéquate et le rire en commun.

Exemple : *tu perds rien pour attendre ; -)*

Le sourire ainsi ponctué d'un clin d'œil révèle alors une intention malicieuse mais bienveillante qui dissipe les doutes sur une éventuelle menace.

La communication interactive en ligne pourrait être un parfait support si on enseignait en même temps que la grammaire, la fonction qu'entretient le paraverbal ou paralinguistique, vis-à-vis de la parole. Ces icônes de nos mimiques graphiques illustrent de quelle manière le corps nous permet d'insérer des marques d'intention (ex : présence ou absence d'ironie), des atténuateurs, ou de désambiguïser les mots.

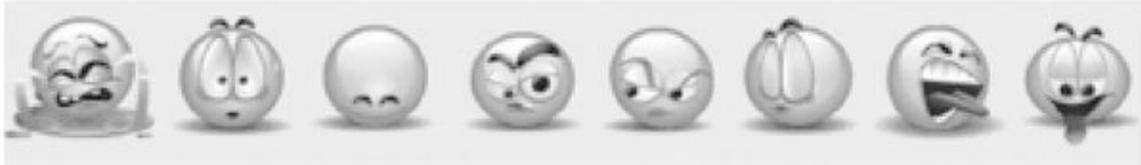
Lorsqu'un internaute déclare : *c super ☹* avec une mimique de tristesse, le smiley permet de comprendre l'intention ironique de son message. En revanche, si le smiley est souriant et si un pouce est dressé, le commentaire textuel devient facultatif. La mimique faciale dans le premier cas, contredit les mots et dans le second cas, elle les remplace.

Une large variété de modalités émotionnelles peut être exprimées graphiquement, avec une tendance progressive à les simplifier selon leurs signes distinctifs minimaux, les yeux, les sourcils et la bouche.

Les nuances d'intensité ou modalités émotionnelles peuvent être exprimées de façon assez graduée.

- L'expression du sourire, habituellement représentée : –) peut être déclinée comme suit en cas de sourire sarcastique : – > (courbes de la bouche plus anguleuses), ou de la façon suivante en cas de rire franc : – D (bouche largement déployée) abréviation XD ou : D.
- Les sentiments de mécontentement et de tristesse sont exprimés par la dépression des coins de la bouche : – (et le signe peut être aussi représenté ainsi ☹. La forme superlative de la tristesse s'écrit : – ((et le rédacteur peut même simuler une larme : ' (
- L'expression de la colère est restituée par une forme de bouche plus discontinue : – { ou par : – @.
- la surprise est montrée par l'ouverture de la bouche : – o ou : O
- L'indifférence s'exprime par la neutralité de la bouche : *ça ne me fait ni chaud ni froid* : – |
- Lorsqu'elle est verrouillée par une croix, la bouche signifie que l'on préfère rester discret : *motus et bouche cousue* : –X
- Pour clamer son innocence, le locuteur peut utiliser un pictogramme comportant une sorte d'auréole sur sa tête : *je n'y suis pour rien* O : –)
- Faire une bise à son correspondant est reflété par une trace sur la joue : – *

Les émoticônes, pictogrammes de l'expression faciale



En manipulant les traits segmentaux (sourcils, bouche...), les internautes ont créé avec une certaine intuition de la codification faciale, des icônes dont la grammaire est assez subtile. Elles sont souvent d'ailleurs plus parlantes que les expressions du visage en temps réel lorsqu'une webcam est allumée (sachant que dans ce dernier cas, l'usage du clavier est rare) :

- ennuyé > : – (sourcils et bouche fléchis vers le bas comme dans la tristesse
- confus, timide : – S émotion mixte provenant de la bouche, de type « sourire embarrassé »
- déçu : – e bouche fléchie vers le bas, mais selon une modalité différente de la tristesse
- sceptique ' : – / le sourcil est dressé, on tord la bouche
- intransigent | : – | front plissé, bouche hyper-neutre
- fatigué % – \ discontinuité des éléments du visage
- agaçé : -/ moue dubitative et méprisante qui relève latéralement un coin de bouche

À l'usage, les internautes constatent que le nez ne présente qu'un faible intérêt sémiologique, il sert plutôt à distinguer ou espacer les formants visuels et on le supprime souvent (sauf s'il s'agit de restituer l'expression tordre le nez).

Dérivées des mangas, les émoticones japonaises présentent plusieurs particularités intéressantes, hormis leur sens de lecture de haut en bas. Elles illustrent aussi le fait, que si les occidentaux déchiffrent beaucoup les émotions en regardant la bouche de leur interlocuteur, les japonais s'intéressent plutôt au haut du visage (yeux et sourcils). De ce fait, un sourire est restitué par la flexion des sourcils en masquant l'expression de la bouche (^ ^), les parenthèses servent à délimiter le visage. Le sourire asiatique associé à une certaine gêne laisse apparaître selon le même principe une bouche neutre mais autorise le marquage des pommettes (*^_^*). Lorsqu'on est très surpris, l'écarquille des yeux est signifié ainsi (OoO). Pour nier catégoriquement quelque chose, le mouvement de la tête peut être simulé en doublant le signe de la façon suivante (>_<) (>_<).

Ce spectre très large et nuancé d'expressions iconiques est très utilisé par les habitués du cyberspace. Mais, il est parfois dommage que pour des raisons formelles, il demeure d'un usage assez restreint dans le contexte social ou professionnel. On utilise alors des signes paralinguistiques comme les points d'exclamation et points de suspension. Toutefois leur polyvalence (dite polysémie) peut laisser subsister de larges ambiguïtés quant à la tonalité de certains messages, en l'absence de ponctuation émotionnelle plus précise offerte par notre culture écrite.

2.2 Les tours de paroles sur les forums virtuels dans *Second Life*

Les forums ou *chatrooms* sont des dispositifs de communication *a priori* interpersonnels mais lisibles par un nombre illimité d'internautes. L'interactivité est très forte en raison de l'immédiateté des échanges mais, encore une fois, les partenaires ne partagent pas un face-à-face direct. Les indices faciaux, gestuels ou vocaliques de la relation sont invisibles et doivent donc être remplacés par des substituts tels que les émoticones ou des avatars conversationnels.

Les protocoles de discussion en ligne permettent le chevauchement de tours de parole (où plusieurs personnes parlent à la fois) comme dans une conversation orale. Il faut donc un accord implicite ou explicite dans la rotation des tours et le

recours à un signe consensuel pour marquer la fin du message. L'enchaînement dynamique doit s'autoréguler grâce à l'ajustement intuitif des intervenants les uns par rapport aux autres ; la logique de flux du *fil de discussion* implique de minimiser aussi bien les temps morts et les chevauchements. Les intervenants experts savent repérer instantanément les points de transition possibles grâce à des signes fournis par leurs partenaires, indicateurs qui révèlent que l'on souhaite garder la parole, la laisser à autrui, ou enchaîner à la suite d'un autre.

Une modalité encore plus interactive des salons de chat est proposée dans l'univers *Second Life*. Dans cet environnement high-tech en 3 dimensions, les internautes communiquent par l'intermédiaire de leur avatar, un personnage animé personnalisé à leur gré grâce à un éditeur d'apparence et à des accessoires achetés en ligne : aspect ethnique, vêtements très tendance, tatouages, coiffure, musculature, etc. Ces humanoïdes sont capables d'exprimer quelques gestes et émotions mais pas suffisamment pour qu'on devine à qui revient le tour de parler lorsqu'ils sont en grande discussion. Comparativement, en situation non virtuelle, certains signes permettent de distribuer ou saisir la parole, tels que les regards réciproques, des indices gestuels ou faciaux, une inspiration, etc. Mais sur *Second Life* la subtilité de ces signes ne peut encore être implémentée. Par exemple, sur les campus virtuels, on peut voir des étudiants représentés par leur avatar et qui posent des questions ou échangent par sous-groupes. En raison de l'absence des indices corporels de rotation des têtes (gestion des regards réciproques, etc.), il est fréquent que tout le monde parle à la fois, que les questions se télescopent, etc. Les échanges ont lieu au clavier ou *via* un micro ; dans ce dernier cas un autre aspect technique non résolu est : comment gérer la coordination entre l'intonation vocale d'un locuteur et l'expression corporelle de l'avatar qui le représente ?

Ces dimensions de la communication peuvent sembler anodines ou ne concerner que des usages ludiques, mais elles prennent une dimension sociétale et économique. Des chercheurs ont pour défi d'implémenter sur les avatars des signaux corporels assez subtils et précis pour qu'ils soient pertinents en conférence ou négociation virtuelle : comment gérer sur des avatars la direction du regard, les expressions de visage, rendre congruentes l'expression de voix d'un intervenant et l'expression faciale de son avatar, comment reconstituer des signes de passation de parole, d'acquiescement, de désapprobation, etc. À

l'origine de ce projet, le développement des communications « high-tech » de téléprésence. *Via* Internet des conférences et négociations de haut niveau ont lieu par avatars interposés et plusieurs entreprises comme Air France, la Caisse d'Épargne, Alstom, Cap Gemini... pratiquent à l'occasion des entretiens de recrutements virtuels. Après avoir envoyé leur CV en ligne, les candidats sont invités à « téléporter » leur double vers une île puis à se rendre dans le bureau tout aussi virtuel du DRH en vue d'une confrontation sous la forme d'un *chat*.

Ces voies de communication soulèvent tout de même quelques questions : quelle crédibilité accorder à une image fantasmagique lorsqu'il s'agit de tester le relationnel d'un candidat, quand bien même ce jeu de rôles serait mutuellement consenti ? Pour certains internautes, cette forme de rencontre évite les blocages de la rencontre interpersonnelle grâce à l'intermédiation des avatars, elle transpose l'évaluation au niveau de la valeur intrinsèque d'une compétence plutôt que de privilégier, comme trop souvent, les impressions corporelles. Les entreprises mentionnent par ailleurs que ce premier entretien est plutôt une présélection ainsi qu'on les pratique parfois au téléphone, en vue d'un éventuel rendez-vous en grandeur réelle. Elles peuvent accéder à un plus grand nombre de candidats car ces derniers n'ont pas besoin de se déplacer.

En attendant, l'essor des salons sur le recrutement virtuel montre que le phénomène doit être pris au sérieux.



Source : Linden Lab

Second Life, un univers où tous les attributs d'apparence de l'avatar s'achètent : gestes, bijoux, muscles, coupes de cheveux, voiture virtuelle...

3. le locuteur face à son auditoire

Une situation de communication comportant une certaine forme de dissymétrie relationnelle est celle des entretiens qui jalonnent le parcours des examens, puis de la sélection professionnelle. Ces derniers sont redoutés par les interviewés, car vécus comme une forme d'interrogatoire. Les exercices proposés dans la partie « Mettre en pratique » de l'ouvrage visent un double objectif : d'une part habituer l'apprenant à accueillir sans panique les critiques du jury lors d'un examen (concours, soutenance de rapport de stage, oral de thèse, etc.) ; d'autre part, il s'agit de le préparer aux questions introspectives, parfois inattendues, d'un entretien de recrutement ou d'admission à un institut de formation.

3.1 La logique du questionnement : être agent ou agi

Le candidat apprend ainsi à maîtriser ses réactions pour bien rester concentré sur son sujet, et ne pas prendre au premier degré l'animosité d'un jury qui souvent joue un rôle socialement codifié, ou le « provoque » afin de l'impliquer totalement dans son sujet.

« Si j'utilise cette technique de provocation, commente J. Tixier [42], c'est parce que je pense que c'est une technique qui permet, en faisant naître un mini-conflit, de faire émerger une meilleure chance de communication. »

Certains hommes politiques ne cachent pas qu'ils se livrent à un « examen en blanc » avant de passer sous les fourches caudines des journalistes [43]. Parmi les stratégies mises en œuvre par les leaders des partis, on retrouvera la question-écho et le glissement de sujet (mentionnés plus bas), ainsi que le fait de rompre une ligne de communication en refusant son regard au questionneur pour le réserver à la caméra ou aux autres invités. Lors du débat ci-dessous, devenu emblématique, une erreur tactique de François Mitterrand est de s'être plié aux règles du jeu dictées par V. Giscard d'Estaing.

« Alors, c'est à moi de poser la première question ; et comme règle, je l'indique à M. François Mitterrand, je lui poserai chaque fois une question, pour lui permettre de répondre. Alors, je vous pose la question suivante : pourquoi voulez-vous réévaluer le franc, pour quoi et pour qui voulez-vous le faire ? » (débat télévisé préalable aux présidentielles de 1974).

En répondant sur le mode du repli défensif à une série de questions (pourquoi ? pour qui ?...), en maintenant le regard vers son interrogateur – alors que celui-ci regardait les téléspectateurs –, il se soumettait par avance à une « régulation des tours » défavorable. De même, Valéry Giscard d'Estaing a su mettre en difficulté son adversaire en l'obligeant à préciser le sens des mots, cette définition apparaissant comme un préalable à la poursuite du propos :

- F. Mitterrand : Voyez-vous, le changement sans risque dont vous parlez, il est sans risque pour des hommes comme vous mais...
- V. Giscard d'Estaing : Qu'appellez-vous « des gens comme vous », Monsieur Mitterrand ? (légère confusion de ce dernier, obligé ainsi de se justifier).

Lors du « match de la revanche », sept ans plus tard, Giscard d'Estaing tentera de neutraliser de la même manière son interlocuteur :

- V. Giscard d'Estaing : Nous sommes passés, comme vous le savez, pour le Deutschmark... (une pause) ; pouvez-vous me dire les chiffres ?
- F. Mitterrand : Eh bien, entre 1974 et... (interruption de V. Giscard d'Estaing)
- V. Giscard d'Estaing : Non, non, mais aujourd'hui ?
- F. Mitterrand : D'abord, je n'aime pas cette méthode. Je ne suis pas votre élève, et je n'accepte pas le débat de cette façon-là.

V. Giscard d'Estaing a donc tenté de répliquer à la lettre une stratégie qui avait été payante quelques années auparavant. Ce faisant, il n'avait pas mesuré que son challenger pouvait avoir analysé dans l'intervalle les raisons de son échec. Celui-ci déclinera donc la question posée et donnera quelques instants plus tard « le cours du mark » de son propre gré.

Dans la joute suivante (débat pour l'élection présidentielle de 2007), le retournement de la dynamique d'entretien permet à Ségolène Royal de se départir d'une question inconfortable en répondant par une autre question :

- Nicolas Sarkozy : Sur le nucléaire, vous êtes du côté de Chevènement ou du côté des Verts ? Est-ce que vous confirmez le choix nucléaire ? (sourire et hochement de tête).
- Ségolène Royal : Est-ce que vous savez quelle est la part du nucléaire dans la consommation d'électricité en France ? (au lieu de répondre, elle pose une question appelant un chiffre).
- NS : Oui, mais est-ce que vous confirmez le choix ? (plutôt que de répondre un chiffre, dit oui et esquive en reposant sa question).

– SR : Quelle est cette part ? (Ségolène Royal ne répond pas et réitère sa question d'un ton plus directif).

Dans un tel débat, les questions factuelles à choix fermé ou demandes de précision chiffrées n'appellent qu'un mot de réponse et on ne peut leur opposer « je ne sais pas ». Elles représentent une menace plus importante pour le répondant que les questions ouvertes ou d'opinions telles que « quel est votre avis là-dessus ? ». Entre autres, les questions introduites par « savez-vous ? » sont la voie royale pour tester l'incompétence de son partenaire. En voici un exemple, extrait du débat télévisé du 2 mai 2012 pendant la campagne présidentielle française sur la chaîne TF1 :

– Nicolas Sarkozy : Savez-vous pour combien pèse l'énergie fossile dans les 70 milliards de déficits ? Le savez-vous au moins ?

– François Hollande : Oui, oui je le sais, mais, euh... .

– Nicolas Sarkozy : Si vous le savez, dites-le : c'est 63 milliards.

– François Hollande : [...] en enlevant l'effet du prix du pétrole, vous avez le déficit du commerce extérieur le plus élevé.

– Nicolas Sarkozy : Vous connaissiez le chiffre de 70 milliards et vous ignoriez que sur ces 70 milliards...

– François Hollande : Pas du tout. Vous n'êtes pas là pour nous dire ce que je sais ou ne sais pas. Vous ne posez pas les questions ni ne donnez les notes dans cet exercice.

Une autre forme de prise à parti déstabilisante, est la « question qui oblige la personne à justifier ses dires, de manière infantilissante :

« Quel est le rapport ? »

« Voulez-vous me donner un exemple plus clair ? »

« Quelles sont vos sources (vos preuves) ? », « et pourquoi donc, d'après vous ? »

Les questions invitant à préciser le sens d'un mot, telles que « Qu'entendez-vous par là ? », peuvent être une stratégie pour renvoyer la balle à une personne et prendre ainsi le temps de réfléchir à une contre-attaque ; par exemple : « Qu'entendez-vous par déficit brut ? »

Un exemple de double question socratique, faisant la part belle à la rhétorique, marque un des temps forts du débat télévisé du 2 mai 2012 (pendant la campagne présidentielle), alors qu'il était question du droit de vote aux

immigrés. François Hollande adresse à Nicolas Sarkozy une double demande de justification : « Pourquoi vous dites ça ? Qu'est-ce qui vous permet de dire que ceux qui ne sont pas européens sont musulmans ? »

On observe la contraction du muscle inter-sourcillier, l'intentionnalité accusatrice du regard et la bouche légèrement entrouverte après la phrase, comme pour marquer la surprise en forme de désagrément.



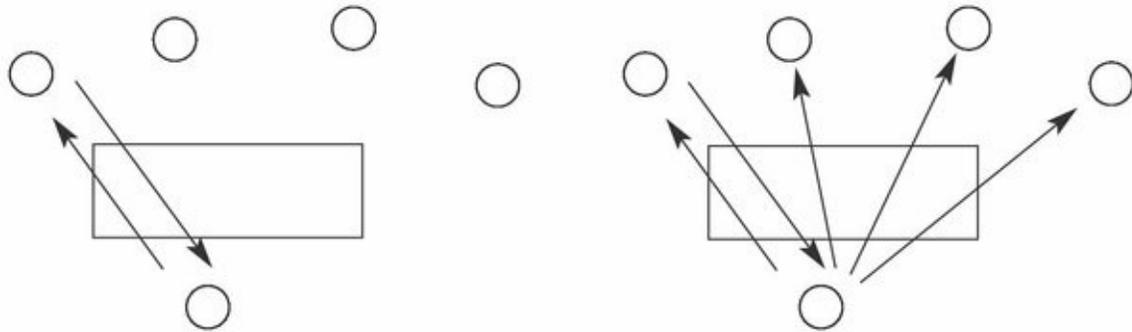
3.2 Exposés, entretiens et rôles mutuels

En relation avec la partie pratique de l'ouvrage, évoquons quelques alternatives qui s'offrent à la personne qui se présente face à un jury collectif (examen, recrutement collégial...) et qui redoute de perdre ses moyens. Si elle est mise en difficulté par l'un des évaluateurs, elle évitera de répondre exclusivement à ce dernier. Il est préférable de s'adresser à tous les membres, afin de montrer l'intérêt général de la question et de ne pas créer une boucle de dialogue avec l'examineur. Le fait de s'adresser à tout l'auditoire en adressant un regard circulaire élargit en quelque sorte le cadre de la réponse ; il peut être judicieux de couper la *ligne de communication* avec le questionneur jouant le rôle du « pinailleur » et de rebondir sur les propos d'un intervenant précédent.

Parfois l'orateur parvient à susciter une telle interactivité que la dynamique ne se restreint pas à un échange entre lui-même et l'auditoire (et le jury) mais elle s'étend à des échanges experts entre les membres de l'auditoire ou du jury passionnés par le sujet qu'il a proposé. C'est aussi le jeu des regards, des

rotations de la tête ou d'un léger sourire adressé à telle personne, qui suscite indirectement sa participation active.

Deux stratégies différentes : s'enfermer dans une boucle de dialogue avec le questionneur, ou bien élargir le cadre dialogique et débattre collectivement.



De ce fait, pour préserver une certaine interactivité, l'interviewé ne doit pas répondre trop brièvement aux questions ouvertes (plus ses réponses seront courtes, et plus il subira de questions) ni monopoliser le temps de parole. La reconnaissance du rôle du questionneur consiste à lui restituer le contrôle de la situation. Pour cela, il faut savoir pronostiquer l'intention de ce questionneur (qui ne lèvera pas le doigt...). Plusieurs indicateurs fonctionnent comme des « feux orange » : raclement de gorge, direction et expression du regard, amorce d'un geste, doigt pointé vers l'interviewé, geste barrière d'une main comme pour interrompre l'orateur, changement vers l'avant de la posture, inspiration plus marquée précédant le début d'une phrase.

Certains orateurs reformulent la question posée pour gagner quelques secondes de réflexion. D'autres – en présence d'une question narquoise ou destinée à faire rire l'auditoire à ses dépens – demandent à son auteur pour le déstabiliser : « Pardonnez-moi, je n'ai pas bien entendu la question. » Si une question imprévue lui est posée, un orateur devant un jury n'a pas lieu d'apprécier celle-ci sous la forme : « C'est une bonne question. » On suppose que toutes les questions ou remarques du jury sont intéressantes, il est d'ailleurs judicieux de prendre des notes pour montrer son intérêt. Lorsque l'interviewé ne sait pas répondre, plutôt que de laisser un silence, il peut dériver légèrement, en passant du particulier au général, du personnel à l'impersonnel, du fond à la forme.

Exemple de réponse en mode impersonnel (émission Stade 2, Gérard Holz) :

Q – quel est le secret de votre pack de défense, qui a fait barrage aux All Blacks de manière époustouflante ?

R – il est clair que nous avons travaillé énormément notre tactique de défense, car nous avons compris que c'était aussi important que d'être solides en attaque.

Joli coup marqué par le porte-parole de l'équipe de France de rugby : la règle du jeu est seulement de répondre et il laisse entendre implicitement, plutôt que de révéler une donnée confidentielle : notre secret, c'est le travail.

Nous aborderons dans le prochain chapitre l'importance du regard dans ces situations dialogiques, mais, d'ores et déjà, on peut évoquer quatre configurations dans l'échange des regards qui régule la relation entre émetteur et récepteur :

- en ce moment, est-ce que je regarde mon interlocuteur en lui parlant ? (ou bien est-ce que je regarde constamment mon diaporama, mon transparent de rétroprojecteur ?) ;
- est-ce que je le regarde quand je lui cède la parole et lorsque c'est lui qui me parle ? (ou bien est-ce que j'esquive son regard, par exemple en prenant des notes ?) ;
- est-ce que mon interlocuteur me regarde lorsque je lui réponds ? (ou bien prend-il un air détaché, peu intéressé ?) ;
- est-ce qu'il me regarde pendant qu'il me parle ?

Ces différents styles de présence à autrui, sont étroitement liés au degré d'interactivité, de confiance mutuelle et de parité (mais aussi le cas échéant de dissymétrie relationnelle) qui s'instaure entre les acteurs.

3.3 Sélections collectives et dynamique des tours

Les entretiens collectifs de recrutement sont destinés à des postes pour lesquels l'aptitude à négocier est requise. Les candidats sont immergés dans une situation similaire à une négociation. Les critères d'évaluation, qui ne sont pas remis aux intéressés, relèvent à la fois de l'observation groupale et de l'analyse conversationnelle « sur le tas ». Ce qu'en savent seulement les candidats, de l'extérieur, c'est qu'il ne faut paraître ni bavard ni muet. Ces situations mettent

en jeu tous les paramètres de l'analyse conversationnelle : politesse, présentation, rotation des tours.

La logique attendue des choses, est qu'un premier intervenant se déclare pour prendre la parole. Puis en l'absence d'animateur, l'alternance des tours ne s'effectue pas toujours de façon automatique et plusieurs cas sont alors possibles :

- rotation normale du tour de parole (un autre participant se déclare, ou bien le locuteur actuel invite quelqu'un à parler après lui) ;
- interruption « illégitime » (un autre participant s'empare de la parole en empiétant sur le locuteur actuel) ;
- chevauchement de parole (plusieurs personnes parlent à la fois) ;
- silence prolongé entre deux tours. Implicitement, il est attendu des candidats d'éviter les trois dernières situations : interruption précoce d'un tiers, discours superposés, silence pesant.

Cosnier [27] a montré l'importance du regard au niveau des signaux de transition : le parleur, en effet, ne regarde pas en permanence le receveur. Ceci donne à son regard quand il se produit une valeur de signal et fait de lui un élément pertinent permettant de juger de l'opportunité de prendre la parole à son tour. Mais, dans d'autres cas, la ligne de regard peut exercer une force d'influence sur le partenaire pressenti pour parler : de simple invite en cas de coup d'œil éphémère, elle peut devenir une sorte de mise à demeure en cas de regard trop insistant.

Dans un groupe de candidats en entretien, les éléments les plus ascendants du groupe coupent aisément la parole aux autres tandis que les plus dépendants attendent la fin d'une réplique pour envisager de prendre la parole (mais souvent ils reporteront cette échéance au tour suivant, ou attendront un moment plus favorable qui peut-être n'advient pas). Le comportement de chaque candidat peut être apprécié selon son rôle dans la maintenance des tours et selon des critères sociométriques plus classiquement connus : se range toujours en accord, se conforme systématiquement, reformule les points d'accord, manifeste de l'antagonisme, etc.

Nul ne peut communiquer en face à face sans prendre une posture, s'orienter par rapport à son partenaire, regarder autrui ou bien éviter son regard, faire des gestes ou rester prostré. Dans un groupe, chacun indique par ses mimiques et ses gestes quel est son statut actuel mais aussi à quel statut il aspire : rôle de l'auditeur, rôle de celui qui attend, prendre la parole, y renoncer... Le locuteur « autocrate » conclut son intervention et n'attend rien des autres, tandis que le locuteur « démocrate » regarde une personne pour l'inviter à prendre la relève, soit il lui demande son avis verbalement, soit il laisse la parole à qui veut la prendre dans le groupe.

3.4 Des visuels pour un modèle mental commun

Afin de présenter de meilleures prestations orales lors des exposés ou soutenances de projet, l'élaboration de tableaux, schémas et repères spatiaux évite souvent de longs développements qui ne seront pas toujours mémorisés. Le visuel permet aux deux pôles de la relation de construire un modèle mental commun, il ouvre vers une meilleure ergonomie du partage du sens. Le rétroprojecteur ou le diaporama de type Powerpoint, évitent les schémas improvisés en dernière minute et dispensent de tourner le dos à l'auditoire (voix, regard). Par ailleurs, même si ce n'est pas sa vocation initiale, le dispositif constitue accessoirement une sorte de paravent protégeant l'orateur timide des regards pendant le temps d'exposition des documents. À condition, bien sûr, de faire quelques essais et réglages préalables.

Il est recommandé par exemple de tester la taille des caractères, leur lisibilité (attention aux rapports de couleur...), la netteté des schémas ou visuels. L'apparence sur écran, quel que soit l'éclairage de la salle, est toujours de qualité inférieure à celle qu'on a prévisualisée. Dans le cas de transparents, un repère en haut à gauche de celui-ci évite de le présenter à l'envers, car il y a 8 façons de le poser sur la plaque...

Lors de la présentation, il n'est pas conseillé de lire les textes et légendes, ce qui devient rapidement ennuyeux, il s'agit en fait de les commenter. Des détails particuliers peuvent être alors montrés sur l'écran (règle, pointeur laser) ou en « ombre chinoise » par pointage sur le transparent. Éventuellement, on peut écrire ou dessiner en direct sur ce transparent, ce qui relance l'attention vers le

document. Une feuille de tabulation est proposée en partie « Mettre en pratique » pour recenser les points formels d'une telle présentation.

Lorsqu'un orateur a terminé, il n'est pas toujours avisé de remercier son auditoire, ce qui peut passer pour une invite indirecte à recevoir des applaudissements. Les modifications vocales et celles du regard suffisent à ponctuer la clôture. Le cadre rituel des entretiens de recrutement est différent et le candidat peut remercier à la fin. Mais au moment de prendre congé, si les membres du jury ne tendent pas la main, il n'est pas spécialement recommandé d'aller la chercher comme si on était en quête de complaisance. Implicitement, cette initiative appartient au dominant.

Nous n'avons fait qu'esquisser ici le paramètre du regard dans la relation d'argumentation, celui-ci sera développé plus amplement dans le chapitre suivant.

¹ À l'identique, les circulaires commerciales emploient les formes futures sur un mode semi-injonctif : « Lorsque vous aurez reçu votre kit de connexion, vous n'aurez plus qu'à... »

² N. Gauducheau et M. Marcochia, « Analyser la mimo-gestualité : un apport méthodologique pour l'étude de la dimension socio-affective des échanges en ligne », Actes du colloque *Échanger pour apprendre en ligne* (12/08/2008 sur <http://w3.u-grenoble3.fr/epal/actes.html>)

CHAPITRE 4

L'œil, le regard et les « styles » cognitifs

Le regard d'une personne contribue, tout autant que les mots, à son charisme personnel ou, à l'inverse, s'il est fuyant, lui fait perdre un certain crédit. Le « magnétisme étrange » que dégagent certains meneurs de foule ne peut exister sans cette puissance de pénétration qui participe à l'ascendant naturel. Les techniques hypnotiques utilisent d'ailleurs l'intensité et la persévérance de la fixation oculaire, qui permettent l'asservissement du sujet :

« D'instinct l'on sent jaillir des yeux de certains individus quelque chose d'étrange, d'indéfinissable qui saisit, subjugue, fascine. On comprend la puissance de suggestion possédée par les grands chefs [...], les orateurs tenant sous leur charme ou leur autorité tout un auditoire [44] ».

1. L'intentionnalité du regard

La dimension interactionnelle du *regard* est une composante essentielle en analyse conversationnelle. Dans son étude sur les techniques de recrutement, C. Lévy-Leboyer recommande aux postulants de ne pas fuir le regard du recruteur. Selon les observations recueillies auprès des décideurs, plus le niveau du candidat est élevé, plus le maintien du contact oculaire est attendu en entretien [45]. Confiance en soi et sincérité se lisent aisément dans les yeux « miroirs de l'âme », mais des questions de culture peuvent interférer. Ainsi aux États-Unis, l'éducation apprend à ne pas fixer avec insistance, notamment pendant les pauses conversationnelles. Selon R. Carroll, une telle attitude « peut prendre des connotations sexuelles ou de défi¹ ». Selon Argyle et Cook, le pourcentage de temps passé à regarder l'interlocuteur dans les yeux en parlant est de 60 à 75 %, 85 % en écoutant, les regards simultanés se limitant à 30 % [46]. Leurs observations, à l'aide de caméras à lecture optique, montrent que les yeux dirigés vers autrui ne sont pas fixes, mais effectuent des balayages rapides localisés

entre la bouche, les yeux et le nez (une vingtaine de points de fixation en dix secondes).

La *quantité de contacts oculaires émis* dépend de diverses variables telles que la distance entre les partenaires, le fait de savoir s'ils discutent ou restent silencieux, la nature de la discussion (sujet triste, gai, passionnant, inintéressant, tabou...), etc. Paradoxalement, le fait de fixer sans interruption notre interlocuteur peut le mettre autant mal à l'aise, que de ne plus l'honorer du regard pendant son tour de parole. Un regard atypique, tel que le fait d'observer fixement l'épaule de l'interlocuteur, son buste ou le sommet de sa tête, peut également créer un sentiment d'inconfort.

En psychologie sociale, les expérimentateurs remarquent que, s'ils fixent les automobilistes arrêtés à un feu rouge, ceux-ci démarrent d'autant plus rapidement qu'ils ont subi longuement une telle intrusion. De même, en approchant des passants attendant au passage clouté, ils observent que dès que le feu passe au rouge, ces derniers traversent d'autant plus vite la chaussée qu'ils ont été approchés de près.

Une recherche originale de S. Frey [47] montre que la direction du regard et l'orientation de la tête sont perçues par la plupart des observateurs comme exprimant des sentiments de soumission et de dominance. Celui-ci observe que, par exemple, dans la peinture européenne, aucune flexion de la tête n'est observée chez les personnages dominants. À l'opposé, les portraits de Vierges à l'Enfant présentent, selon l'auteur, une flexion latérale. En réalisant des montages sur des œuvres telles que la Joconde ou les Amoureux de Picasso, il constate que les observateurs ressentent des sentiments différents lorsque le sujet représenté fléchit la nuque ou, au contraire, lorsque le port de tête rehausse le regard. En présence de l'original (à gauche) les impressions suivantes sont émises sur des échelles sémantiques : apparence rêveuse, tendre, sensible, humble, sentimentale, sympathique. À l'inverse, l'image de droite modifiée suscite des réactions, telles que posture hautaine, distante, etc.



Source : Extrait de l'article de S. Frey.

En *éthologie*, le regard est à manier avec précaution car il peut intimider l'animal, mais aussi bien le rendre agressif. Reprenant à son compte la métaphore du « singe nu » de Desmond Morris, M. Muzard, qui compare l'entreprise à une tribu de singes [48], rapporte que les primatologues doivent éviter de fixer en face le chef des singes, afin de ne pas être pris pour des rivaux. N'oublions pas que même chez l'homme, le simple fait de regarder fixement un inconnu peut être une source d'esclandre : « *Qu'est-ce que vous avez à me regarder de travers ?* » Tout duel suppose d'ailleurs la confrontation du regard entre deux adversaires, y compris dans les westerns, au catch à quatre, etc.

Les leaders d'aujourd'hui, tout comme les héros d'autrefois, ne peuvent, au risque d'être désacralisés, refuser d'assumer le regard et « changer de trottoir » face à l'adversité. Cependant, le dirigeant n'accorde pas son regard en toutes circonstances : il se peut qu'il observe son subordonné en parlant, mais pourra laisser son regard vagabonder ailleurs en écoutant. Une certaine limite de disponibilité est ainsi signifiée, sans qu'il soit besoin de rappeler autrement la distance.

À l'Assemblée nationale, un ministre ne se retourne quasiment jamais vers un député adverse qui l'interpelle sur sa politique. Il préfère se consacrer à son courrier, sous l'œil témoin de la caméra.

L'utilisation machiavélique du *silence* peut assumer les mêmes fonctions ; le fait de ne pas répondre à une suggestion d'un tiers minimise la pertinence de son propos. Le silence devient alors encore plus pesant si le regard est maintenu en direction de l'émetteur. Par ailleurs, le comportement de dominance visuelle utilise tour à tour l'insistance du regard ou, au contraire, sa rétention à dessein.

Au fond, rien ne différencie, note Erving Goffman, un regard de mépris adressé à un Noir, et l'inattention courtoise qui consiste à ignorer sa présence. Dans le registre de la séduction, la Bruyère nous fait malicieusement observer [49] qu'une femme qui n'a d'yeux que pour une même personne, ou qui les en détourne toujours, fait penser d'elle la même chose.

2. Le regard et l'espace entre les personnes

2.1 Les distances sociales

Les anthropologues, tels que E.T. Hall [50], subdivisent en quatre zones l'espace séparant deux personnes : espace public (environ 3 mètres ou plus), distance sociale (2 mètres), zone personnelle (un mètre) et en deçà : distance intime. Des variables sociales peuvent se superposer, telles que la différence de statut ou de sexe. Lors de l'élection de John Fitzgerald Kennedy, les journalistes ont noté que les supporters qui attendaient près de lui la confirmation de son élection firent tous quelques pas en arrière à l'annonce de la nouvelle, se mettant eux-mêmes en distance publique.

Lorsque la sphère intime est franchie, certaines informations que chacun tient pour privées, sont révélées à l'interlocuteur : odeur, micro-expressions faciales, texture de peau, netteté de l'hygiène, pilosité éventuelle, précision des rides, etc. Le sujet ainsi approché ressent alors – sauf cas d'intimité – un certain stress (qui se vérifie au niveau des réactions cardiaque et électrodermale).

En société, les personnes auront tendance alors à détourner la tête ou à manifester une gestualité autocentrée ; dans un ascenseur, l'affichage des étages devient le pôle d'intérêt. Éventuellement, on intercale un bras ou un journal (transports en commun), ou encore on pianote sur son téléphone portable comme pour consulter sa messagerie ou envoyer un SMS (salles d'attente).

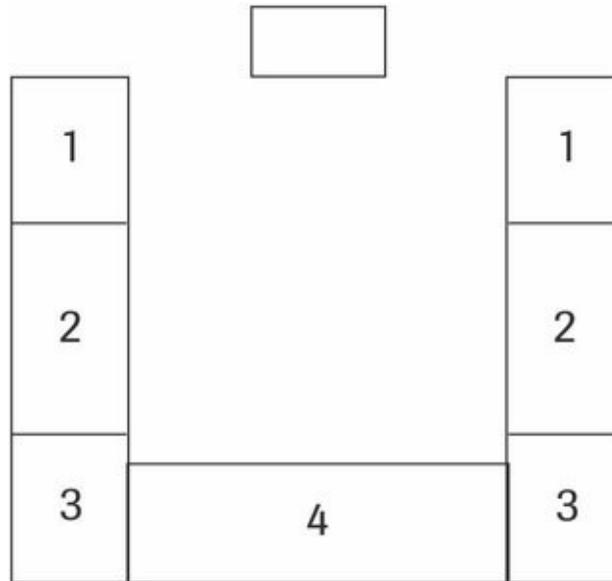
Les usages dans la plupart des cultures sont donc de ne pas empiéter sur cet intervalle, lui-même régulé sur l'écart de statut. Ici encore, les comportements sont à double sens, car lorsqu'un individu garde ses distances, ce peut être parfois pour marquer le respect mais dans d'autres cas pour signifier sa réticence².

Notons que la télévision permet de transgresser les règles de la proxémie, en autorisant le spectateur à pénétrer dans la zone intime d'une personnalité telle qu'un homme d'état par l'utilisation des gros plans, socialement admis dans les mœurs médiatiques. Mais parallèlement, la rhétorique habile du zoom souligne ainsi des fragments de discours à l'insu du locuteur, et focalise l'attention du spectateur à partir d'un découpage arbitraire du sens [51].

Autre donnée proxémique et source d'ambiguïté, au-delà d'un certain seuil de distance interpersonnelle, nous ne pouvons plus discriminer si une autre personne nous regarde dans les yeux ou non. À partir de 2 m 50 environ, il devient impossible de localiser le regard de quelqu'un qui nous fixe, mais nous avons généralement l'impression d'être regardé dans les yeux. Le jeu de la proxémie permettrait donc aux plus timides, en distance publique (transports en commun, etc.) de s'accommoder du regard d'une personne, en observant par exemple son nœud de cravate, son oreille gauche ou la plume de son chapeau. L'accueil du regard d'autrui étant une composante essentielle des relations humaines, divers exercices sont proposés sur ce thème dans la partie « Mettre en pratique ».

Le regard est donc lié à certaines considérations de distance interindividuelle, qui peuvent elles-mêmes dépendre de variables sociométriques. Dans la salle de réunion ci-dessous (qui pourrait être un espace de négociation, un conseil d'administration, une salle de cours...), l'occupation des places disponibles est non aléatoire, mais correspond à certaines stratégies tacites d'occupation de l'espace. Chaque numéro englobe plusieurs places assises.

Centralité et périphérie des places stratégiques



2.2 Les rituels d'occupation de l'espace

Les leaders ont choisi les places centrales (de rang 3 ou 4) qui leur permettent un contrôle visuel panoramique tout en recevant et émettant le maximum de lignes de communication (en particulier de regards) au sein du réseau. À ce sujet, Grinder tout comme Erickson attirent notre attention sur l'intérêt que pourrait constituer dans certaines situations tactiques la vision périphérique (tout en fixant son vis-à-vis, on s'intéresse en réalité à ce qui se passe sur les côtés). Appliquant cette technique dans le contexte spécifique des thérapies familiales, Grinder explique : « Je ne prête pas attention à la personne qui communique avec moi, j'observe quelqu'un d'autre [...] J'observe les réactions qu'elle provoque dans la famille ou chez les autres auditeurs [...]. Je sais par exemple que quelqu'un est sur le point de l'interrompre et je peux l'interrompre moi-même [...] pour que mon interlocuteur puisse continuer [39]. »

Dans la salle de cours observée, les personnes les plus réservées semblent préférer les places périphériques qui permettent de se tenir en retrait des interactions de nature décisionnelle ou conflictuelle. En fonction d'une certaine règle sociale, il semble admis, ensuite, que toute place choisie appartient à celui qui l'a élue ; de même, les changements de place en cours d'année ont souvent une explication sociométrique ou affinitaire, car l'on ne cède pas volontiers sa place. Le roi Arthur fut sans doute le pionnier de la socioproxémie et son idée est

restée dans la légende : afin d'aplanir les réseaux de pouvoir, celui-ci avait tenté de réunir ses chevaliers autour de la célèbre Table Ronde pour que chacun ait le même statut. Le monarque n'avait cependant pas prévu que ces derniers allaient se constituer en clans proches ou éloignés de sa personne autour de la table de réunion.

Un psychosociologue, Codol [52], a mené diverses observations puisées dans le quotidien sur l'occupation des places. Ainsi, à partir d'une salle de conférence vide, ce dernier a étudié les choix qu'effectuaient les entrants par ordre d'arrivée. Il conclut que ce sont les places permettant le meilleur contrôle visuel qui sont choisies généralement par les premiers arrivants, et à mesure que la salle se remplit ce sont les chaises permettant de se soustraire au regard d'autrui qui sont recherchées. De même, son étude réalisée sur des étudiants assis en bibliothèque montre que les sujets investissent l'espace alentour (dossiers, livres, manteaux étalés) pour que personne ne vienne s'y asseoir, au cas où ils devraient quitter leur place. Les rituels nous conduisent également à nous installer instinctivement à la même place, à la cafétéria, au vestiaire, au parking, etc.

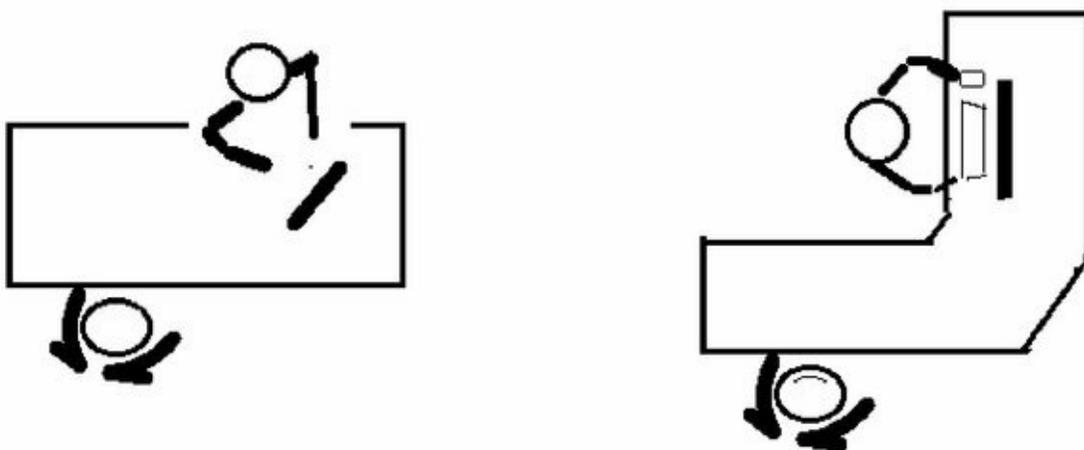
2.3 La force et l'esquive du regard

Le regard est à la fois un canal de communication au-delà des mots, un indice affectif (crainte ? séduction ? surprise ? jugement ?) et un signal conversationnel (à qui est-ce le tour de parler ? qui est « visé » par cette parole ?). En fonction des différentes cultures ou des différences de statut, il est plus ou moins autorisé, et à l'extrême, regarder autrui peut être considéré comme aussi incongru que de le toucher. Regarder quelqu'un est une sorte de prolongement de soi, un engagement corporel qui peut être pris comme une atteinte à son territoire. Et plus encore en cas de silence mutuel ; lorsqu'on ne sait plus trop quoi se dire, on a tendance à détourner les yeux. Les expériences de *still face* montrent que lorsqu'une mère regarde son enfant en souriant puis maintient son regard en expression neutre vers cet enfant, ce dernier est très fortement déstabilisé. Le fait de fixer quelqu'un avec aplomb peut révéler l'intention de prendre de l'ascendant sur lui. Pourtant paradoxalement, ne pas lui accorder son regard lorsqu'il s'exprime peut servir aussi un objectif de dominance.

On sait que pour encourager autrui à prendre la parole à son tour, il y a lieu de se tourner vers lui, et toute relation devient plus interactive lorsque les regards circulent. Ceux-ci sont des « lignes de communication ». *A contrario*, certains professionnels ou responsables, soucieux de limiter le nombre de questions de leur interlocuteur et l'étendue d'un entretien, dosent en conséquence leurs regards. De ce fait, s'ils reçoivent dans leur bureau, ils peuvent l'agencer pour se soustraire plus facilement au regard de leur invité. L'exemple le plus parlant est évidemment celui de l'ordinateur qui offre son écran en forme de paravent vers lequel on peut s'abstraire, et son clavier sur lequel on tape tandis que la personne vous parle.

De fait, la disposition préalable des éléments configure en même temps des choix de proxémie. Ainsi, la configuration présentée à gauche montre que l'écran a été réajusté selon un angle défavorable au croisement des regards, mais celle de droite institutionnalise davantage encore ce choix de proxémie. En effet, l'agencement des plans de travail en angle droit, laisse deviner que grâce à un siège pivotant il est possible tantôt de s'exposer en face-à-face direct, puis d'intercaler de la distance et se soustraire au regard ou aux propos de la personne reçue. L'utilisateur de l'ordinateur peut couper court à toute interactivité en tapant ou en lisant son écran en silence.

Choix bureautique et distance relationnelle



Pour illustrer enfin le jeu croisé de la proxémie et du regard, revenons au débat du second tour de la présidentielle en 2007. Quoiqu'en direct, un tel

événement est partiellement déterminé en amont à partir d'une organisation du plateau, et de paramètres spatiaux et temporels. Le cadrage en plan aérien, qui apparaîtra une vingtaine de fois comme une figure un peu emblématique en forme de logo, permet de visualiser l'espace proxémique des interactions au sein duquel s'échangeront les regards.

L'espace qui sépare les deux orateurs est de 2 mètres (distance interpersonnelle un peu étroite pour la circonstance), leurs états majors respectifs ayant refusé la table de 3 mètres de large qui leur était initialement proposée par le CSA. Les tables ont été conçues pour cacher les jambes et sont recouvertes de plexiglas silencieux pour amortir les chocs gestuels sur la table. L'épaisseur de la moquette grise a été étudiée pour que les tapotements de pieds ne soient pas perceptibles. Douze caméras dont quatre de gros plan occupent le plateau. Un double compteur de temps de parole en façade évoque l'allure de ces jeux télévisuels à score comparé où le champion le plus éminent emportera le jackpot. Les deux modérateurs sont intercalés entre les candidats de telle sorte que soit respectée une distribution spatiale homme/femme paritaire puisque, une fois n'est pas coutume, les deux présidentiables sont de sexe opposé.



Source : TF1 et France 2

Au niveau de la direction des regards, Nicolas Sarkozy s'est souvent soustrait à celui de Ségolène Royal, se tournant très souvent (trop souvent, ont noté certains commentateurs) en direction des journalistes. Dans ce cadre de distance assez proche, S. Royal a presque constamment fixé N. Sarkozy, de façon relativement atypique par rapport au regard

socialément constaté entre deux personnes non intimes : selon Patrick Poivre d'Arvor, elle regardait légèrement à côté de son adversaire afin de le perturber.

Cette modalité de regard sans pause, qui peut mettre mal à l'aise l'autre sexe, rappelle éventuellement certains trainings de négociation où l'on apprend à maîtriser, en le fixant en continu, l'adversaire qui fait face. Elle pourrait être lue dans ce débat sinon comme une stratégie de déstabilisation, du moins de la part d'une femme, comme un moyen d'asseoir son ascendant vis-à-vis de l'homme qui la confronte.

Dans ce contexte proxémique, N. Sarkozy évite souvent ce regard éventuellement perçu comme invasif et, en outre, il semble rechercher comme une empathie complice dans les mimiques de son congénère masculin sur le plateau, P. Poivre d'Arvor. Et de fait, il omet de regarder A. Chabot. Le buste est parfois tourné carrément vers le journaliste de TF1, éventuellement pris à témoin, l'adversaire étant alors évoquée à la troisième personne : « Quand Mme Royal dit que ces postes ont été supprimés, c'est faux. » Intentionnellement ou non, il tente donc de rompre la boucle dyadique pour impliquer une troisième instance dans le débat, le modérateur-journaliste qui, quelque part, a partie liée avec l'opinion, la quête d'objectivité, le bon sens au-dessus des idéologies³.

3. L'œil et le cerveau : styles cognitifs et typologies

Dans les années soixante aux États-Unis, des cas épileptiques graves ont été soulagés par une opération chirurgicale qui consistait à couper en deux moitiés le cortex cérébral des malades, par la suppression des réseaux nerveux qui relient les hémisphères cérébraux droit et gauche (d'où le terme *split-brain*). Après l'opération, ces malades se sont donc retrouvés avec deux demi-cortex isolés l'un de l'autre, alors que, ordinairement, ils échangent des informations. Or, chaque hémisphère ne perçoit qu'une moitié du monde qui l'entoure, dite hémichamp visuel. Les voies visuelles étant croisées avec l'hémisphère du côté opposé, l'hémisphère gauche « voit à droite » et inversement (de la même manière que le « cerveau droit » gère les mouvements de la moitié gauche du corps.)

Les expériences ont consisté à présenter à des sujets des diapositives tantôt à leur gauche, tantôt à leur droite. Les mots ou les chiffres n'étaient reconnus que s'ils étaient présentés à leur droite (soit en direction de l'hémisphère gauche) ; de même les objets, images ou visages n'étaient identifiés que s'ils étaient montrés dans le champ visuel opposé. Ces informations ont parfois été instrumentalisées par des « techniques de communication » destinées au monde de l'entreprise, de façon évidemment schématique, afin d'être plus facilement assimilables. Ainsi, le système de Ned Herrmann dit « modèle des préférences cérébrales », est souvent appliqué en formation aux ressources humaines : bilans de compétences, motivations, etc. Herrmann s'est appuyé sur la polarité des hémisphères montrée par Sperry, mais en y ajoutant la distinction que fait MacLean entre les aires corticales et limbiques, d'où un système en 4 cadrans [53] :

Les préférences cérébrales selon Ned Herrmann

<p>Cortical gauche la logique, les chiffres, le langage, les finances, l'analyse technique, les détails, l'abstraction, le traitement séquentiel de l'information</p>	<p>Cortical droit la représentation visuelle, spatiale, l'invention, la perception globale, le rêve, l'intuition, la prise de risque, le traitement analogique et symbolique de l'information</p>
<p>Limnique gauche la planification, la vérification, la discipline, les normes, le contrôle des risques, la fixation de règles et procédures, le contrôle émotionnel</p>	<p>Limnique droit les relations humaines, l'esprit d'équipe, la tolérance, la communication, les échanges</p>

Quoique comportant un certain « fond de réalité », les cadrans de Herrmann laissent les neuropsychologues sceptiques [54], les techniques récentes d'imagerie montrent qu'une compétence cérébrale est souvent associée à des interactions dans les deux hémisphères.

Le thème de la dominance hémisphérique explique aussi certaines stratégies de communication, mais celles-ci sont décalées des connaissances actuelles. Ainsi, de nombreux annonceurs de publicité vendent une page de droite d'un magazine jusqu'à deux fois plus cher qu'une page gauche. En effet, par supposition, l'« œil dominant » est le droit et le circuit oculaire passe rapidement par le côté gauche avant de se stabiliser plus longuement à droite. « L'espace qui nous fait face à droite, constatait J. Lhermitte, nous intéresse davantage que l'espace gauche, que nous neutralisons souvent sans nous en rendre compte [55] ».

Les approches plus actuelles de la dominance oculaire permettent une autre compréhension de ce problème. Expérimentalement, le pistage de regard par mesure oculométrique (*eye tracking*) montre que la vitesse des saccades de l'œil dominant (le droit chez la plupart des personnes) est plus élevée que celle de l'œil gauche. Autrement dit, cet œil droit joue un rôle de guidage dans le choix des informations visuelles. En outre, les études par imagerie cérébrale montrent que l'œil dominant active dans le cortex visuel une zone plus étendue que l'œil gauche (chez les droitiers). Mais un autre élément doit être envisagé : le geste de feuilleter. À partir de ce déplacement, le fait de saisir la page droite semble impliquer une allocation d'attention supplémentaire dans ce sens-là.

3.1 La dominance latérale

En ce qui concerne les entretiens dyadiques, certains conseillers en communication recommandent de s'installer légèrement en biais par rapport à l'interlocuteur, buste orienté vers la droite. Ceci nous permettrait de nous appuyer, en quelque sorte, sur notre prédominance visuelle et motrice. Si l'on se réfère à Tomatis [56] le locuteur s'adresserait ainsi plus sélectivement à l'oreille droite, supposée en connexion plus directe avec le centre du langage.

Notons que dans le cas particulier des hémiparésies droites du cerveau, la prédominance visuelle est telle que le sujet ignore la partie gauche de son corps pour laquelle il éprouve un étrange sentiment de non-appartenance, voire même d'hostilité (membre fantôme). De la même manière, il néglige son champ visuel gauche et la réalité qui s'y trouve : ainsi, il ne parle qu'aux personnes situées à

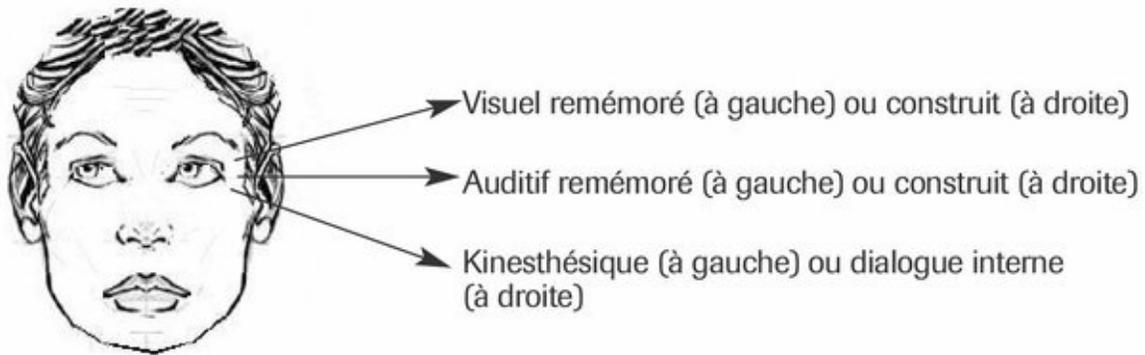
sa droite, ne mange que la partie droite de son assiette, omet la partie droite d'un texte, de son habillement, ou de sa toilette, ne se rase que d'un côté, etc. [57].

Une conséquence de la dominance latérale est le fait que dans notre culture, le système de lecture et d'écriture est résolument ancré dans une dynamique de mouvement *gauche-droite*. Les droitiers représentant plus de 90 % des êtres humains, la symbolique de l'espace s'est structurée en privilégiant le côté droit, celui-ci correspondant au futur, à l'action d'aller vers les autres alors que la direction gauche connoterait le passé, le « mauvais œil », le profane ou le mal. Un tel symbolisme se retrouve, dans une certaine mesure, au niveau de certains tests projectifs, et de l'iconographie religieuse ou profane (voir partie « Mettre en pratique »). De même, la plupart des mythes religieux symbolisent le bien et le mal par une bipartition de l'espace ou du corps. Ainsi, dans la religion chrétienne, Caïn tue son frère et Ève cueille la pomme de la main gauche. Dans les cathédrales, l'enfer est représenté à la gauche du Christ victorieux et, dans le Jugement dernier, celui-ci est assis à la droite du père : il place les justes à sa droite, les damnés à sa gauche. Pour les Hindouistes, la main droite est réservée au sacré et aux ablutions, la gauche au profane (repas, balayage, etc.).

3.2 La PNL et l'hypothèse des clés d'accès visuelles

Observe-t-on des relations entre l'œil et l'activité cognitive ? Tout comme dans le domaine des préférences cérébrales, certaines techniques empiriques ont élaboré des modèles de « décodage », qui devraient être regardés avec une certaine réserve. En particulier, Grinder et Bandler [58] ont élaboré la Programmation Neuro-Linguistique (PNL), afin de révéler les « Secrets de la Communication ». Derrière cette « magie sans magicien » se profile un arsenal de techniques parées du vocabulaire des neurosciences et se définissant comme une grammaire rationnelle de l'intuitif. Notre propos n'est pas de contester la pertinence générale de cette approche, d'autant que l'héritage de Milton Erickson y occupe une large place (que les auteurs oublient parfois de rappeler). L'aspect particulier qui sera discuté concerne la fiabilité de ces fameuses clés d'accès visuelles, souvent citées dans les ouvrages sur la communication, et que le lecteur reconnaîtra au schéma suivant :

Interprétation du mouvement des pupilles postulée en PNL



Selon les auteurs, lorsqu'une personne se remémore une image visuelle, les pupilles se dirigent latéralement et vers le haut comme indiqué sur le schéma. Le souvenir d'un son correspondrait à des mouvements des yeux latéraux et les sensations kinesthésiques entraîneraient un mouvement vers le bas. Ces indicateurs permettraient ainsi de savoir si un individu est à prédominance visuelle, auditive ou kinesthésique. Selon ces trois cas, on aurait alors intérêt à privilégier le bon canal sensoriel en s'adressant à lui afin d'opérer des « ancrages » efficaces.

Que constate-t-on en observant quantitativement la réaction oculaire de personnes voulant bien se prêter aux questionnaires types élaborés par la PNL à partir de cette hypothèse ? En fait, ce système séduisant ne se vérifie que très partiellement. La présence d'une motricité oculaire est néanmoins incontestable durant une tâche mnésique ou cognitive, chez la plupart des individus, en particulier le déplacement de la pupille vers le haut. Cependant les six trajets de rotation de la pupille décrits dans le schéma ont une très faible probabilité d'être corrélés aux six significations postulées. A. Brossard, neuropsychologue [59], émet des réserves sérieuses quant à la pertinence de ce système. En fait, certaines expériences scientifiques sur la motricité oculaire ont montré des résultats intéressants sur le plan comportemental, mais qui ne sont pas consistants avec les hypothèses évoquées ci-dessus.

Ainsi, des études sur la direction spontanée des yeux et de la tête pendant la parole ont montré que ces derniers se dirigeaient soit vers la gauche soit vers la droite, selon les sujets. Les individus à « rotation pupillaire droite » semblaient être généralement des personnes logiques alors que les sujets à « rotation gauche » semblaient plutôt émotifs. Kinsbourne [60] approfondira ces hypothèses en soumettant des listes de questions à des sujets. Ces derniers

montraient une tendance nette à tourner les yeux vers la droite lorsqu'on leur soumettait des problèmes de type verbal (ex. : sens d'un mot) et vers la gauche pour des problèmes d'organisation spatiale (ex. : description d'un lieu). Un tel phénomène proviendrait alors de l'activation de l'hémisphère controlatéral, c'est-à-dire opposé au sens de rotation de la pupille. Ce phénomène, qui fait de l'œil un indice subtil, peut expliquer les dérives postérieures vers une typologie d'apparence plus plaisante. La revue *Training Journal*, consacrée à la formation et au développement personnel, publiait en juin 2001 un article faisant état de 68 expériences publiées dans des revues de psychologie clinique ou sociale, parmi lesquelles huit études seulement concluaient empiriquement en faveur de l'hypothèse des clés d'accès visuelles. Mais Grinder et Bander vont plus loin : d'après eux, déplacer les yeux n'est pas seulement un indice et l'activation volontaire des pupilles permettrait d'accéder à la mémoire visuelle, auditive ou tactile et de la stimuler. L'indice physiologique devient alors un déclencheur de réponse cognitive, un « truc de communication »...

En raison de cette tendance au schéma, la programmation neurolinguistique a été plusieurs fois égratignée par des chercheurs en sciences de la communication tels que Winkin [61]. L'auteur, qui a travaillé avec Goffman, Bateson et le collègue invisible de Palo Alto, reproche à la PNL de se référer à ces théories de façon trop superficielle et sans s'encombrer de valider ses postulats. Cette pratique a été mentionnée en France dans le rapport 2001 de la Mission interministérielle contre les sectes, de façon assez laconique, ce qui a suscité une longue lettre de riposte de l'association des praticiens (document consultable sur Internet).

La PNL heurte donc les esprits scientifiques, peut-être en raison de l'engouement un peu profane qui l'entoure : les emprunts parcellaires aux théories cognitives et au constructivisme de Palo Alto ont entouré cette « boîte à outils du changement » d'un packaging qui fait très neurosciences. C'est sans doute grâce à la compétence de ses meilleurs praticiens mais aussi au besoin de réponses rapides, que la PNL suscite toujours une forte demande dans le domaine des techniques de recrutement, du coaching, de la formation ou des thérapies⁴. La technique de synchronisation, pour ne citer qu'un exemple, est à considérer avec précaution. Si le master en PNL est capable de modéliser discrètement et efficacement le rythme vocalique ou le vocabulaire d'autrui pour se montrer semblable, le commercial formé en trois week-ends aux « secrets de la communication » pourra toujours reproduire en miroir un battement de pied ou de cils sans être jamais au diapason de celui qu'il aimerait influencer.

Reste que le terme à connotation informatique de programmation et le vocabulaire emprunté aux cognosciences laissent entendre qu'il est possible de contrôler son propre fonctionnement ou celui d'autrui grâce à un mode d'emploi du cerveau. La PNL, qui se définit parfois comme « la voie royale vers la réussite⁵ », propose d'atteindre l'excellence en matière de communication. Il est indéniable que ses différentes techniques (calibrage, filtres, métamodèles...) sont une excellente sensibilisation aux modalités sensorielles et au fonctionnement du mental. Mais cette méthode ne peut être confondue avec une science comportementale, ce qu'elle revendique pourtant à l'occasion.

3.3 L'œil comme indice de charge cognitive

Un ensemble différent de recherches concerne les variations de la pupille. En 1920, les premiers tests ont été effectués à l'aide d'une lentille de télescope durant des tâches de calcul mental. Puis le marketing sensoriel s'est intéressé à ce phénomène. Des tests ont consisté à faire écouter des sons, des cris ou des musiques à des sujets, à leur présenter des photos libertines ou de plats appétissants, de personnes appréciées ou détestées, de scènes macabres, d'œuvres d'art, etc.

Les technologies actuelles d'*eye tracking* montrent des résultats plus fidèles. Ainsi, il est observé des variations du diamètre pupillaire lorsqu'un sujet s'exprime dans une langue étrangère ou utilise des constructions complexes ou des mots abstraits dans sa propre langue. De même lorsqu'un automobiliste discute en conduisant, la pupille marque des pics d'amplitude au moment du processus de recherche des mots. Les jeux vidéos, les tests de réflexion, les interfaces Web ont montré la réplication de ces phénomènes. Les neuropsychologues relient cette réaction physiologique au fonctionnement du *locus coeruleus*, une zone du cerveau impliquée dans le stress. D'ailleurs, la variation de la taille de la pupille a été corrélée à des indices comme le rythme cardiaque ou la conductivité de la peau.

Les méthodes oculométriques permettent également de mesurer : la taille de la pupille, la fréquence des clignements, les mouvements des yeux, l'abaissement de la paupière supérieure. En revanche, hors laboratoire, la variation pupillaire ne semble pas – comme on le lit parfois – être une « clef d'accès » aux émotions

ou au mensonge, sinon à la loupe, car cette réaction de constriction/dilatation est de l'ordre de quelques dixièmes de millimètres et subit les aléas de l'intensité lumineuse⁶. Plus facile à observer sans matériel, la fréquence de clignement des yeux est un indice de charge cognitive, également observé en contexte psychiatrique. Dans le contexte de mensonge, le clignement a été constaté expérimentalement *après* sa formulation (relâchement d'une tension) plutôt que *pendant*.

En outre, les clignements des yeux ont été corrélés de façon significative à la difficulté d'une tâche à résoudre, à l'attention, à l'activité mnésique ou à l'anxiété [63].

Entre autres, il a été montré que des hommes d'État battaient des paupières plus souvent lorsqu'ils étaient soumis à des questions visant à les déstabiliser. Pareillement, il a été observé que des témoins d'un procès manifestaient davantage de clignements lorsqu'ils étaient interrogés par l'avocat de la partie adverse. Le même phénomène est constatable lorsque des locuteurs s'expriment avec difficulté dans une langue étrangère, ou sont en rupture de communication. Des simulations de vol en univers virtuel montrent qu'un pilote manifeste davantage de clignements lorsqu'il est aux commandes principales que lorsqu'il joue le rôle de copilote. La mesure électrique de l'activité du cerveau valide par ailleurs cette relation étroite entre l'accélération des battements de paupières et le travail cognitif ou les états de stress.

Une caméra mesure l'activité cognitive par discrimination des muscles entourant les yeux :
frustration, surprise, plaisir



Les fréquences de clignements sont l'un des paramètres analysés par des programmes de tutoring mis au point par des laboratoires d'universités américaines.

D'autres systèmes mesurent la charge cognitive à partir des configurations musculaires des yeux (illustrations ci-dessus) qui permettent de reconnaître le plaisir, la crispation, la baisse de vigilance, l'étonnement. Le degré d'ouverture et le relâchement de la paupière, le nombre de clignements, permettent de détecter la baisse de vigilance, qui peut être analysée par le didacticiel.

Eve est un exemple de tuteur affectif conçu en Nouvelle-Zélande et qui fonctionne avec une webcam en face du visage de l'élève⁷. Cette caméra analyse son visage : quand la vigilance baisse, les paupières s'affaissent légèrement, parfois les yeux clignent de fatigue, on baille, on soupire... Le système détecte aussi des indices comme les mouvements de la tête, l'agitation des mains de l'élève : est-ce que ce dernier écrit ? est-ce qu'il entortille ses doigts ? Dans la logique invasive du système, celui-ci pourrait détecter les battements des pieds, mais il n'est pas encore équipé de ce module... En revanche, il bénéficie d'une souris intelligente rappelant le détecteur de mensonges et qui analyse non seulement le rythme des réponses par la fréquence des clics, la température de la peau, mais aussi le rythme cardiaque et la réaction électrodermale (conductivité de la peau). Armé de ces paramètres, le système expert compare l'ensemble à une base de 3 000 vidéos d'expressions émotionnelles filmées en classe, puis, selon le profil obtenu, Eve est capable d'adapter son registre expressif et de se montrer plus empathique ou plus directive.

Autre exemple de capture électronique des mouvements de l'âme, le MIT Mood Meter est une sorte de baromètre des fluctuations d'humeur de l'inconscient collectif et dont un prototype a été installé dans le hall du Massachusetts Institute of Technology. Il analyse les expressions véhiculées par des flux de passants et affiche des courbes d'humeur basées sur le langage des visages.

¹ R. Carroll, *op. cit.*, « Si je me trouve, contre mon gré, près d'une personne que je ne connais pas, je vais parler pour essayer de rétablir la distance. »

² Tout comme l'initiative unilatérale du tutoiement, qui peut correspondre à une intention d'éliminer les distances ou au contraire marquer une certaine dissymétrie.

³ Pour sa part, Patrick Poivre d'Arvor aurait eu l'opportunité de déboucler cette ligne d'interaction assez visible à l'écran, par exemple, en se tournant vers Ségolène Royal ou en consultant ses notes lorsque Nicolas Sarkozy le prenait comme tierce partie.

⁴ Comparativement à d'autres techniques comme l'analyse transactionnelle ou l'analyse systémique, par exemple.

⁵ Cf. notamment le site Internet : www.pnl-humaniste.com

⁶ Une étude aboutit de ce fait, à des conclusions prudentes : S. Jainta, T. Baccino, « Analyzing the pupil response due to increased cognitive demand », *International journal of psychophysiology*, 2010, vol. 77, n° 1, p. 1-7.

⁷ « Les professeurs virtuels réagiront aux émotions des élèves », *Le Monde*, 20 avril 2008.

CHAPITRE 5

L'expression émotionnelle et les gestes d'autocontact

Plusieurs classifications des gestes ont été proposées. En nous inspirant en partie de la distinction de J. Cosnier entre gestes communicatifs et extra-communicatifs, nous allons envisager dans ce chapitre et le suivant :

- les signes corporels d'origine inconsciente et qui ne sont pas émis *a priori* dans l'intention de transmettre un message. Ils apportent cependant une information sur le contexte et les états intérieurs de l'émetteur (on lit souvent qu'ils le trahissent). Ils seront présentés dans ce chapitre : expression des émotions, signes du visage, micro-expressions, gestes de confort ou autocentrés ;
- les gestes plus conscients, qui aident à souligner la pensée, à l'illustrer, à remplacer les mots. Ils seront présentés dans le chapitre 6 : battements intonatifs, gestes de pointage, gestes iconiques et de mime, gestes autonomes remplaçant la parole.

Pour aller au-delà de cette classification un peu arbitraire, le tableau proposé pages 138-139 montrera de manière plus interactive les propriétés sémiologiques de ces différentes catégories.

1. Darwin et l'expression universelle des émotions

À la source des premières données sur l'expression du corps, les observations sur la physiologie humaine de Gratiolet et Duchenne [65] ont fortement inspiré Darwin. « *Les sentiments agréables sont expansifs, les sentiments opposés sont contractifs* », suggère Gratiolet. Le naturaliste anglais [66] observera tout d'abord les animaux, pour aboutir au constat qu'ils répliquent fidèlement un programme génétique propre à leur espèce (par exemple, les chiens et les chats n'expriment pas leur joie à leur maître de la même façon, indépendamment de

tout apprentissage). L'auteur fait l'hypothèse que, à l'identique, tous les êtres humains expriment de la même façon la surprise, la colère, la peur, etc., et adresse un questionnaire à son réseau de correspondants, disséminés dans les cinq continents, pour leur demander de vérifier une série de points parmi lesquels :

« Dans l'abattement, les coins de la bouche sont-ils affaissés, l'extrémité interne des sourcils est-elle relevée par le muscle que les Français appellent le muscle de la douleur ? Dans la bonne humeur, les yeux brillent-ils, la peau se plisse-t-elle légèrement autour et au-dessous d'eux, la bouche est-elle un peu tirée en arrière aux commissures ? Quand un homme se moque d'un autre ou le gourmande, soulève-t-il le coin de la lèvre supérieure au-dessus de la canine ? [...] Reconnaît-on un air hargneux ou obstiné à ces signes principaux : les lèvres serrées, un regard menaçant et un léger froncement de sourcil ? Le mépris s'exprime-t-il en avançant les lèvres et levant le nez avec une petite expiration ?

Le dégoût fait-il renverser la lèvre inférieure et soulever légèrement la lèvre supérieure avec une expiration brusque ? Le rire est-il jamais poussé au point d'amener des larmes dans les yeux ? Lorsque les enfants boudent font-ils la moue ou avancent-ils les lèvres ? Quand un homme désire montrer que quelque chose ne peut se faire [...] est-ce qu'il hausse les épaules, porte les coudes en dedans, étend la paume des mains et relève les sourcils ? Un homme indigné ou méfiant fronce-t-il les sourcils, redresse-t-il le corps et la tête, efface-t-il les épaules et serre-t-il les poings ? Un homme qui réfléchit profondément sur un sujet ou cherche à résoudre un problème fronce-t-il les sourcils ou la peau qui est au-dessous de la paupière inférieure ? »

Cette investigation permet d'avancer pour la première fois l'idée que la plupart des expressions humaines instinctives sont universelles et appartiennent à une « souche unique », transmise par hérédité. Une seule d'entre elles échappe à la règle : l'expression de l'affirmation-négation. Le mouvement de tête semble inversé dans diverses cultures. Darwin émet que celui-ci proviendrait, à l'origine, de la rotation de la tête de l'enfant refusant le sein ; le geste latéral du doigt étant une métaphore de ce mouvement (notons que, sur ce point, l'on est plutôt dans le domaine du conventionnel appris, dont Darwin signale par ailleurs l'existence). Cet ouvrage apporte un nouvel édifice à la théorie évolutionniste et ouvre en grand le débat sur l'interculturalité.

Lorsque P. Ekman, un siècle plus tard, désire approfondir l'hypothèse de Darwin [67], il constate que le questionnaire de ce dernier comporte un biais fondamental, puisque, comme on peut le constater, l'auteur avait soufflé, d'une certaine façon, les réponses prévues à ses correspondants. Le psychologue

américain présentera à des individus de continents différents, des photos d'expressions faciales en leur demandant quelle émotion elles représentent. L'étude démontre un degré d'accord généralement élevé, avec parfois un degré de reconnaissance moindre pour les mimiques de « peur » et de « colère ».

En effet, si les modèles des expressions émotionnelles sont identiques à la base, la pression de la culture, de l'éducation et des tabous régule, selon les ethnies, leur expression sociale. Ce dernier point ressort également de l'étude de Izard [68].

Celui-ci, en présentant des photos de visages à des sujets, observe que les Japonais peuvent reconnaître comme les Américains la joie, la surprise mais ils reconnaissent mal les « émotions négatives ». Les Japonais reconnaissent les traits de visage liés à l'angoisse, qui est encore un affect acceptable dans leur culture, mais font un blocage interprétatif face à l'expression de la peur : il convient dans leur éthique de masquer son expression par dignité et égard aux autres. Pour les mêmes raisons, les photos de visages exprimant le dégoût ou la colère, qui ne sont pas des affects exhibés dans la tradition japonaise, étaient moins facilement reconnus que par les Américains. La honte enfin, dont l'expression en public est contraire au sens de l'honneur japonais, est reconnue par moins d'un Japonais sur deux de l'effectif des testés. Ekman pour sa part avait observé en projetant des films et en filmant les réactions des sujets à leur insu que lorsqu'ils étaient en privé, les Japonais laissaient apparaître des « émotions négatives ».

1.1 Le codage de l'activité faciale

La plupart des études sur l'universalité des émotions ont été conduites à partir d'un matériel de test conçu par Ekman et Friesen, le célèbre Facial Action Coding System (FACS). Ce système décompose les expressions du visage en unités minimales qui correspondent aux variations musculaires mobilisées pendant l'expression d'émotions¹. Les combinaisons d'unités faciales constituent 3 000 formes visibles permettant de reconnaître les 6 émotions dites fondamentales car reconnues par toutes les cultures (ce qui écarte d'autres affects et nuances fines d'états d'âme ou sentiments, de ce classement catégoriel).

Pour comprendre cette sémiologie des affects de base, quelques-unes des unités faciales sont présentées dans le tableau suivant.

Quelques expressions du visage

relever intérieur sourcils	1
relever extérieur sourcils	2
baisser + rapprocher sourcil	4
relever paupière supérieure	5
relever joues	6
plisser nez	9
élever lèvre supérieure	10
creuser ride du nez	11
tirer coins des lèvres vers haut	12
bomber les joues	13
baisser coins lèvres vers bas	15
rehausser menton	17
étirer lèvres horizontalement	20
serrer lèvres	23
presser lèvres	24
ouvrir légèrement bouche	25

Moyennant quoi le décodage d'une émotion se fait d'après les combinaisons d'unités d'action exprimées par les muscles du visage, selon le principe suivant :

- Joie : 6 + 10 + 11 + 12 + 13 ;
- Peur : 1 + 2 + 4 + 5 + 20 + 25 ;
- Surprise 1 + 2 + 5 + 25 ;
- Tristesse : 1 + 4 + 11 + 15 + 17 ;
- Colère : 4 + 5 + 17 + 23 + 24 ;
- Dégout : 9 + 10 + 17 + 25.

Les émotions fondamentales et leur expression, selon Paul Ekman



Source : Paul Ekman, Consulting Psychologists Press

Nous reviendrons sur l'expression de la joie à propos des faux sourires. L'expression de la tristesse se reconnaît à la flexion des sourcils et des coins de la bouche vers le bas, le menton peut se relever légèrement, notamment chez l'enfant prêt à pleurer.

Lorsqu'on est en colère les coins intérieurs des sourcils s'abaissent ensemble et le muscle inter-sourcilier (corrugator) se contracte tandis que les paupières se redressent, l'extrémité du menton se soulève, les lèvres se resserrent ou s'ouvrent pour laisser apparaître les dents. La peur déclenche le relèvement des sourcils dont la partie intérieure se courbe vers le haut, les yeux sont contractés et les lèvres se crispent horizontalement. Le dégoût soulève la lèvre supérieure qui se courbe de manière asymétrique et contracte le nez. Enfin, dans le cas de la surprise, les sourcils et paupières se lèvent et la bouche s'entrouvre.

Cette description très simplifiée nous montre quels sont les repères visuels que nous extrayons inconsciemment pour deviner l'émotion d'une personne. Même si cette personne nous parle une langue étrangère, l'expression faciale tout comme les variations de la voix, servent de garde-corps aux conduites adaptatives. L'effet que ces signes produisent instantanément sur nous explique qu'ils peuvent être manipulés par leur auteur. Par exemple, un enfant sait

parfaitement simuler la tristesse avec les unités d'action 1, 4, 15 et 17. Certaines expressions faciales peuvent donc être utilisées comme outil de communication dans des situations de manipulation, séduction, confrontation... Tel est le cas du faux sourire.

Le faux sourire, une stratégie de masquage ou d'adaptation



Le faux sourire est visible, par exemple, sur le visage de personnes, de professionnels, de vendeurs, qui simulent l'enchantement par stratégie adaptative ou politesse. Il peut dériver du mensonge, du besoin de manipuler, ou provenir à l'inverse de l'embarras, d'un sentiment de timidité à l'égard d'autrui. Nous démontrons des compétences en détection de faux sourires, lorsque nous refaisons plusieurs fois la même photo d'un proche jusqu'à constater : « Là, tu es naturelle ! » Dans l'expression naturelle de la joie, non seulement les lèvres s'étirent vers les oreilles, mais les joues se relèvent, ce qui referme un peu les yeux et contracte les muscles proches, dits « en patte d'oie ». En revanche, le faux sourire peut être détecté à travers plusieurs signes : asymétrie du mouvement de la bouche (la moitié du visage sourit), absence ou presque de traction des joues vers les yeux : principalement le grand zygomatique qui tire les coins de la bouche est actif. En somme, le vrai sourire se voit sur les lèvres mais aussi dans la zone des paupières et des yeux. Neurologiquement, le faux sourire est contrôlé par le cortex moteur tandis que le vrai sourire « de Duchenne² », est contrôlé par le système limbique, le centre émotionnel du cerveau.

1.2 Empathie et mimétisme

Cosnier et Brunel [69] ont montré que des sujets auxquels on demande d'imaginer des expressions faciales (par exemple, pour les dessiner) réalisent sur

eux-mêmes les mimiques correspondantes de dégoût, joie, colère... L'évocation mentale d'un état émotionnel s'accompagne d'un modèle expressif identique à cette émotion : lorsque nous racontons que quelqu'un était très triste, ou au contraire euphorique, les traits de notre propre visage reflètent plus ou moins cet état. Cosnier a nommé ce phénomène *échoïsation* ; la perception des indices d'autrui permet au partenaire d'induire en lui-même un état affectif. Sans cet état « mimétique », nous ne pourrions pas ressentir (donc décoder) l'émotion d'autrui et anticiper notre rôle dans l'interaction. Cet analyseur corporel, explique l'auteur, fonctionne en parallèle avec le système d'échange de signaux et permet l'interactivité des acteurs.

Une des études de J. Cosnier illustre cet effet des neurones miroir : des sujets qui avaient pour consigne de dessiner des expressions faciales de joie, de dégoût, etc. mimaient involontairement sur leurs propres visages les expressions correspondantes. Non seulement le ressenti émotionnel mais la perception même des gestes résultent de mécanismes d'empathie. Le cas le plus exemplaire est celui des gestes de mime grâce auxquels nous pouvons internaliser le modèle mental d'autrui. La visualisation d'un geste, d'un mouvement, d'une mimique provoque dans notre cerveau des opérations mentales similaires à celles que nous éprouverions si, au lieu d'être spectateur, on réalisait soi-même cette activité (par exemple, la performance motrice d'un lanceur de poids, d'un basketteur, les gestes d'un mime de rue, etc. Condon [70] parle de synchronisme de l'interaction à propos du partage de mouvements et de postures qui peut s'établir au niveau du rythme corporel entre deux interlocuteurs. Ce *tempo* commun selon lui peut apporter une information sur le degré d'affinité de la relation.

La *résonance mimétique* des affects est un phénomène interactif naturel, mais qui peut être utilisé comme procédé d'influence. En contexte de vente par exemple, le vendeur peut manifester une certaine empathie par la mise en scène d'émotions symétriques. Il s'agit alors de rire en commun, de modéliser les intonations du prospect, de reprendre ses propres termes, de rechercher des valeurs communes, de s'offusquer des mêmes faits de société, d'admirer ses plantes d'agrément... Ces activités en miroir créent un sentiment d'être identique et peuvent amener sur un terrain propice à la confiance en vue d'une coopération.

2. Les indices corporels liés au mensonge

Revenons à Paul Ekman, qui a également consacré une partie considérable de ses recherches à l'étude du mensonge [71]. Il a notamment inventorié 18 types de sourires et analysé finement ceux servant à masquer une émotion pendant le mensonge. Ces faux sourires sont caractérisés par l'immobilité des muscles entourant les yeux, et par l'activité incontrôlée des muscles liés aux émotions que le sourire cherche à masquer : sourcils, nez, etc. Il est constaté aussi souvent pendant le mensonge un débit plus lent, des hésitations, des gestes d'autocontact, une recherche de distance par rapport au partenaire ou une posture en biais pour moins croiser son regard. D'autres signes peuvent être révélateurs tels que le fait d'occulter sa bouche avec sa main ou rentrer les lèvres à l'intérieur pour neutraliser l'émotion, occulter un œil avec un doigt comme pour lisser un sourcil, cligner des yeux, fléchir le regard, tenter de persuader par un mouvement de tête d'acquiescement. Tout comme certaines hésitations verbales (pauses sonores, faux départs, bégaiement sur une syllabe, délai entre question et réponse accompagné d'un raclement de gorge). Mais la difficulté est que ces signes peuvent résulter de l'embarras, et non pas de l'intention de mentir.

En marge de sa carrière scientifique, ce psychologue américain a donné des interviews sur différentes affaires, notamment à la chaîne CNN à propos des expressions faciales de Clinton lors de ses interventions dans l'affaire Lewinsky, il a analysé des mimiques de criminels tels que les vidéos de Ben Laden. Ekman a également formé des agents de la haute sécurité à la détection du mensonge lors d'interrogatoires. Son niveau d'expertise exceptionnel l'a souvent conduit à conseiller le ministère de la Défense aux États-Unis, le FBI et la CIA. Il a par ailleurs transféré un demi-siècle de recherches en supports pour la formation, qui intéressent les compagnies d'assurances et de crédits, les professions de sûreté et de justice. Son site Internet propose des trainings interactifs destinés à l'apprentissage des signes de masquage utilisés pour dissimuler ou réprimer un état émotionnel.

David Matsumoto, qui fut son collaborateur, propose une méthode similaire. Une manifestation d'émotion normale, explique-t-il, dure quelques secondes tandis qu'une micro-expression peut durer 1/25e de seconde ou moins. Un signal qu'on pourrait donc qualifier de subliminal, peu perceptible à l'œil non averti.

Or *ce signal dans le signal* est justement le plus pertinent en détection d'émotion sous-jacente ou refoulée. Pour acquérir ce « troisième sens », à partir d'un jeu de diapositives, l'apprenant fait défiler des visages exprimant les macro-émotions (surprise, peur, colère, etc.) et doit détecter la nature de la micro-expression cachée dans la macro-émotion. La durée en millisecondes du stimulus à trouver peut être ajustée selon les compétences acquises.

2.1 Les détecteurs de mensonge mentent-ils sur leurs performances ?

Aussi controversé aux États-Unis que la graphologie en Europe, le détecteur de mensonge américain dit *polygraphe*, s'appuie sur la technologie froide des capteurs physiologiques. Inventé en 1945 par un criminologue, cet appareil était utilisé en recrutement dans la moitié des États des USA, pour le dépistage des candidats malhonnêtes ou des espions, jusqu'à ce qu'une loi en restreigne l'usage en 1988. Là où il est encore licite, la police s'en sert aussi bien pour recruter ses effectifs que pour interroger les suspects. Certains avocats l'utilisent pour tester la fiabilité de leurs clients. Les Américains lui accordent une forte valeur indicative en justice, même s'il ne peut constituer une preuve ; certaines personnes soupçonnées de crimes ou de délits ont pu être innocentées (ainsi, en 1992, Woody Allen, suspecté d'inceste, avait demandé à passer le test).

Le principe de l'appareil est de mesurer par des électrodes des changements physiologiques peu visibles, comme le rythme cardiaque, la pression du sang, la chaleur ou la conductivité de la peau. On compare la réaction du sujet à une question neutre comme : « Quel est votre nom ? » à une question plus stressante comme « Avez-vous déjà pris quelque chose qui ne vous appartenait pas ? » Les réactions multimodales de l'organisme sont traduites sous la forme de plusieurs graphes, d'où le nom de polygraphe. La mise au point de ce dispositif résulte d'une série d'expérimentations sur les symptômes liés au stress : conductivité électrique de la peau, modification du rythme cardiaque, de la respiration, clignements des yeux, saccades oculaires, taille de la pupille, variation de fréquence de la voix.

Des procédés de validation parfois inattendus ont été utilisés, tels que demander au sujet de tuer un rat, le laisser seul dans un bureau où un billet était

volontairement « égaré », lui promettre une récompense ou une promotion s'il réussissait à résister au test, etc.

Aux États-Unis, l'association Anti-polygraph estime que le détecteur de mensonge ne repose lui même que sur des mensonges et le compare à une méthode aussi irrationnelle que l'astrologie. Le Conseil national de la recherche américain a contesté la fiabilité du détecteur, qui pose de sérieux problèmes éthiques. Le détecteur peut détecter la présence et l'intensité d'une émotion, mais il ne peut en déterminer la nature. Par exemple, la peur qu'il déclenche chez certains sujets de bonne foi peut être confondue avec le mensonge³. D'autre part, lorsqu'une personne ment, une certaine émotion n'est perceptible que si elle éprouve de la culpabilité ou la crainte d'être démasquée. Autrement, le détecteur ne réagira pas : espions entraînés ou utilisant des psychotropes, mythomanes, sujets dépourvus de surmoi.

De nouvelles techniques de détection des émotions ont été mises au point, telles que le Silent Talker inventé à Manchester, qui analyse les mouvements des muscles faciaux par digitalisation. Un procédé analogue est employé en formation à distance ou sur des logiciels d'apprentissage : des webcams de précision biométrique permettent d'évaluer les réactions individuelles des apprenants et pourraient même permettre, au besoin, de calculer une moyenne des expressions faciales de la classe... L'identification des points singuliers du visage permet de reconnaître si l'utilisateur éprouve des tensions, en analysant en particulier les muscles des lèvres et les caractéristiques des yeux (occlusion de l'iris, affaissement des paupières, dilatation pupillaire). La reconnaissance de la géométrie faciale permet dans des domaines tels que le pilotage ou la conduite de contrôler la perte de vigilance d'un conducteur et de compléter, lorsqu'il en est besoin, la boîte noire. En biométrie, elle permet de contrôler l'accès sur des sites sécurisés.

Selon le même principe, un fabricant japonais de téléphones mobiles a mis au point un système qui reconnaît son possesseur par capture de ses traits de visage au lieu de lui demander son code pin.

On sait par ailleurs que l'imagerie cérébrale permet de mesurer l'activité directe du cerveau, localisée finement dans les zones activées. Désormais, l'IRM mais aussi l'électro-encéphalogramme peuvent être employés dans la détection

du mensonge. Lorsqu'on présente une image au sujet appareillé, si cette information est déjà connue de lui, les ondes du cortex sont de plus large amplitude que si elle est inconnue de lui. La réaction survient après 300 millisecondes, soit un délai beaucoup trop bref pour que le sujet entraîné puisse construire une image mentale de masquage (en pensant volontairement à autre chose). Pratiquement, lors d'une enquête criminologique, si on présente à un suspect l'arme d'un crime, les ondes de son cerveau n'auront pas la même fréquence s'il l'a utilisée que s'il ne l'avait jamais vue.

Il existe aussi des prototypes de reconnaissance émotionnelle vocale, utilisables notamment lors de conversations téléphoniques. Les applications concernent par exemple la déclaration d'incidents lors de transactions bancaires (projet du LIMSI-CNRS). La reconnaissance des affects du client peut se faire grâce à des marqueurs lexicaux (fréquence de certains mots illustrant la gratitude, ou au contraire la frustration) et par le traitement des contours intonatifs et fréquences fondamentales de la voix. En Grande-Bretagne cette technologie est utilisée afin de détecter la fraude aux allocations, logement ou chômage. Une plate-forme téléphonique spécialisée appelle les personnes. Lors de la présentation le dispositif, Voice Risk Analysis établit une reconnaissance de leur spectre vocal en situation neutre qu'il comparera à la courbe obtenue lors de la question de confiance. À l'identique, certaines compagnies d'assurances vérifient de cette façon les demandes d'indemnisation de sinistres. La fiabilité du système reste encore très relative mais l'effet produit est là : les personnes appelées redoutent de se faire piéger et hésitent à mentir. En quelques mois, le nombre de personnes reconnaissant un changement de leur situation a doublé.

Diverses études de validation⁴ ont montré des performances assez médiocres de ces systèmes experts, qui font l'objet de recherches complexes mais risquent d'être assimilés à des gadgets depuis que les industries de la communication (téléphonie mobile, Skype) en ont fait un divertissement.

Un autre système, utilisé dans certains aéroports, détecte des indices à distance tels que la température du visage grâce à une caméra thermique et capture les clignements des yeux, les mouvements du corps. Il est complété par des capteurs qui, au cours d'un questionnaire, évaluent la fréquence cardiaque et respiratoire en s'appuyant sur un modèle intelligent d'arythmie.

Dans un article publié en 2006 au *Washington Post*, P. Ekman explique comment, lors de missions à l'aéroport de Boston, ses alertes au vu de passagers suspects ont permis par la détection de micro-expressions, de mettre le doigt sur des comportements avérés significatifs, et ont donné lieu à des interpellations. Revenant sur les attentats de septembre 2001, le psychologue américain mentionne que certains membres du commando Al Quaïda avaient été interrogés avant de monter en avion par la police, mais que la formation des policiers à la reconnaissance du mensonge était trop faible pour qu'ils puissent détecter les signes pertinents qui auraient évité la catastrophe.

2.2 Les micro-expressions : un moyen crédible de détecter les menteurs ?

La popularité incontestable des micro-expressions (comparativement aux autres signes non verbaux) tient non seulement au succès de la série *Lie to Me* (dont Ekman a été le conseiller scientifique), mais aussi à l'intérêt que les Nord-Américains ont toujours éprouvé pour les problématiques et technologies liées au mensonge, sans oublier les systèmes de sécurité sophistiqués qui permettent de déjouer les tentatives d'attentat. À la base pourtant, les micro-expressions sont une méthode destinée à la recherche plutôt qu'à la détection du mensonge. En outre, elles se détectent classiquement, non pas à l'œil nu mais par micro-analyses vidéos qui déroulent le flux comportemental. Les cliniciens ont été les premiers à les utiliser pour dépister des troubles de la personnalité ou tendances suicidaires⁵. Selon les sources scientifiques, la durée des micro-expressions varie de 1/5 à 1/2 seconde. D. Mastumoto a introduit la notion un peu voisine, d'émotion « subtile » pour décrire un signe facial difficilement perceptible non pas par sa courte durée, mais à cause de sa faible intensité dans le « *morphing* » perceptif.

Un second aspect à méditer est que les micro-expressions sont en réalité très rares, en dépit de ce que laissent entendre certains consultants. Une étude image par image aboutit à en recenser seulement 2 % sur près de 700 items observés⁶. Mais elles ne laissent pas de nous intriguer... En effet, ces traces subliminales échappent à toute intention puisqu'elles se manifestent sous l'effet du système nerveux autonome (d'où dépendent également la fréquence cardiaque, la respiration, les tremblements, le rougissement, etc.). Or, qui ne rêve pas de

traquer le lapsus, dans un monde incertain où les manipulateurs usent du mensonge, de l'hyper-politesse, de l'exagération, de la flatterie. En revanche, l'identification de ces signes suppose une expertise solide et selon Ekman, un pourcentage infime d'individus lambda peut les reconnaître. En sachant, par exemple, qu'une brève crispation des lèvres peut révéler un « retour du refoulé » chez une personne malhonnête, mais ce peut être purement et simplement un tic comportemental.

Du côté des experts en psychologie criminelle, certains sont sceptiques, tels que l'éminent Dr. Stephen Porter. Sa critique étayée par des contre-validations, n'est qu'une des multiples réactions qu'a suscité le programme SPOT (*Screening Passagers by Observational Techniques*). Mise au point par Ekman, cette formation en quatre ans et qui fait la part belle à la détection des micro-expressions a été suivie par 3 000 agents parmi 161 aéroports aux États-Unis. Avec quel bilan ? Ces agents ont mené des fouilles et investigations sur environ 232 000 personnes dont le comportement non-verbal était suspect ; ce qui s'est traduit par 1 710 arrestations, mais le plus souvent pour des activités criminelles sans aucun rapport avec le terrorisme. Un autre expert, Albert Vrij, défend que les micro-expressions ne supportent pas la comparaison avec une solide stratégie verbale de questionnement. Enfin, les détracteurs d'Ekman indiquent qu'il n'a pas publié depuis les années 1990 de rapports d'étude en laboratoire (ce à quoi il répond qu'il ne peut communiquer ces informations vis-à-vis des puissances ennemies des États).

Pour conclure provisoirement sur ce thème, les études de contre-validation et méta-analyses objectent souvent qu'il n'existe pas encore assez de preuves de l'efficacité des indices corporels dans l'inférence du mensonge. Mais ces méthodes quantitatives ont leurs propres limites, car elles cherchent à extraire des modèles généraux du comportement mensonger, alors que chaque individu a ses propres marqueurs typiques ou « idiosyncrasiques » lorsqu'il est amené à mentir. Lorsqu'un criminel mal intentionné se présente à l'aéroport, l'expert en sécurité est d'autant plus compétent que son expérience l'a amené, au fil des années, à reconnaître des formes typiques et atypiques selon chaque individu. À cet égard, les cliniciens regrettent souvent que la recherche à tout prix de l'écart type aboutisse trop souvent à une sorte de déni vis-à-vis des phénomènes qui se répliquent pourtant selon des régularités stupéfiantes.

2.3 L'embarras en public

Un groupe d'indices évoqué dans la partie « Mettre en pratique » se rapporte aux situations de stress et d'embarras : il s'agit, en particulier, des gestes dits autocentrés. Il y sera proposé un travail d'observation à partir d'émissions du type *Caméra cachée*, qui sont une mine d'or pour les passionnés d'étude comportementale. Le passant qui se fait piéger est placé dans une situation inattendue souvent embarrassante, assez proche de certaines expériences en psychologie sociale menées à l'aide de « compères ». Cette émission est à l'origine de la réplique d'une production des États-Unis, où l'ethnographie du quotidien a toujours occupé une large place dans la culture.

Le modèle de scénario le plus courant de la *Caméra cachée* consiste en ce que l'animateur de télévision joue un personnage qui ne respecte pas les attributs normatifs liés à son rôle : l'agent de police écoute son walkman au lieu de renseigner les passants, la marchande de glaces goûte l'esquimau du client avant de le lui servir, le chauffeur de taxi ivre supplie les clients de monter à bord, l'évêque feuillette des revues érotiques, des dames très BCBG accostent les passants en faisant usage de l'argot. Selon le même schéma, les appareils ne jouent plus leur rôle habituel : un photocopieur diffuse des clips vidéo, une boîte aux lettres déambule le long des trottoirs, une voiture de location à synthèse vocale admoneste le conducteur, etc.

Cette forme de mimodrame de rue, ressemblant souvent à de la communication paradoxale, constitue un véritable laboratoire des émotions humaines, d'autant plus que la « victime » ne se sait pas regardée. Au début, elle manifeste des signes de perplexité, de tension, parfois de colère retenue, qui se métamorphosent en soulagement au moment du rituel : « C'était pour la télévision ! » Tout comme dans les contes de fée, le dénouement doit être positif.

3. La gestualité autocentrée liée à la réflexion

Une famille d'indices voisine des données précédentes est celle des mimiques liées à la réflexion. Gratiolet [65] écrivait à la fin du siècle dernier : « *Lorsqu'un homme développe ses idées sans obstacle, sa marche est plus libre ; quand la série des objets se présente difficilement à son esprit, son pas est plus lent.* »

Lorsqu'un doute s'élève soudain, il s'arrête tout court [...] Si, par exemple, cherchant quelques faits intellectuels, il regarde en bas et ne trouve point, ses yeux changeront de direction, il regardera en haut... (Parfois) l'on se gratte la tête ou le corps, on se frotte les yeux ou on cligne fréquemment, on secoue la tête... » Darwin remarque qu'un individu soulevant une charge crispe les mêmes muscles du visage que lorsqu'il résout un problème d'arithmétique. De même, « *un homme qui réfléchit profondément sur un sujet ou cherche à résoudre un problème fronce-t-il les sourcils ou la peau qui est au-dessous de la paupière inférieure* ». Une personne en proie à une réflexion profonde plisse volontiers le front, penche parfois la tête vers le bas comme pour s'abstraire du décor et appuie éventuellement son menton sur sa main tel le penseur de Rodin.

Lorsqu'on cherche ses mots pour parler, ces mêmes indices faciaux peuvent apparaître et être accompagnés de gestes purement moteurs, très différents des gestes illustrateurs par leur forme et leur fonction (on parle alors de gesticulation, gestualité phatique, autistique, gestes de manipulation...). Le locuteur touche un élément corporel ou un objet personnel (montre, cravate, liasse de feuilles, etc.), il réajuste ses lunettes, manipule un crayon, triture sa bague, actionne le ressort de son stylo bille...

Ces gestes peuvent ressembler à des tics ou à des formes de maniérisme, et comme l'éducation les réprime, ceci explique qu'on cherche à proscrire toute gestualité en expression orale : « Lors d'un exposé ou d'un entretien, surveillez vos gestes, ne tenez pas un stylo en parlant », lit-on dans de nombreux manuels ou articles. De même, certains conseillers en communication jugent opportun de prôner une certaine rigidité lors des entretiens télévisés : « Si vous avez bien pris vos points d'appui, ne risquez pas cette gesticulation sans rapport avec le contenu. Faites la chasse aux bras levés vers le ciel ou qui battent la mesure, aux index dressés, aux hochements de tête, aux pouces qui se dressent vers le haut » [72].

Mais un tel point de vue n'est pas partagé par tous les experts : « Face à cet œil électronique qui vous glace, suggère J. Séguéla, le plus sûr moyen d'être naturel est de laisser parler ses mains » ; les orateurs ne doivent pas chercher à contrôler cette gestualité qui est un peu leur marque de fabrique [25]. Pour J. Cosnier, « contrairement à ce qu'on pourrait croire [...], les personnes qui

possèdent le mieux la parole sont celles qui bougent le plus » [73]. Les gestes moteurs, d'autocontact et d'embarras n'apportent certes aucune information au receveur, contrairement à d'autres signes, mais ils peuvent évacuer pour partie des tensions menaçant le canal verbal. D'où le terme *d'adaptors* attribué par certains auteurs car ils permettent au locuteur de gérer l'expérience émotionnelle.

Lorsqu'un geste illustratif et un geste d'autocontact se produisent simultanément, comme dans le cas ci-contre, le premier est émis généralement par la main droite, le second par la main gauche. Selon Kimura [74], la gestualité droite est liée à la mise en mots du langage et contrôlée comme celle-ci par l'hémisphère gauche.



Source : J.-M. Le Pen, France 2.

Par extension des gestes manipulateurs et points d'appui corporels, les éléments environnants peuvent être agrippés comme une rampe de salut : bords externes du bureau, accoudoirs de fauteuil, fil de micro, bloc-notes, etc. On retrouve quelque part dans la manipulation gestuelle un vestige de l'objet transitionnel de l'enfant (peluche, pouce, dou-dou) substitut qui permet de combler un manque et de supporter l'angoisse. Mis en évidence par les psychiatres, les gestes d'autocontact consistent donc à gratter, à caresser, ou à pincer certaines parties du corps (nez, oreilles, cou, mains, nuque, épaule, etc.). Une expérience étonnante a montré que des personnes à qui l'on présentait des documentaires émettaient davantage de gestes d'autocontact lorsqu'il s'agissait d'un film portant sur des insectes. Les grattements, en particulier, proviennent de sensations de picotement, de chaleur ou d'humidité de la peau liés à l'embarras ou à l'anxiété.

Un geste d'autocontact très utilisé par les communicateurs est la configuration des mains en forme de toit. Doté d'un certain effet placebo lié à son large usage social, il sert de geste de régulation de la réflexion et aux tensions liées à la mise en mots. Il est plus souvent bien centré dans l'axe de symétrie du corps et associé à une posture droite, synonyme de concentration et d'autocontrôle. Ce geste n'est pas sans évoquer la position des mains lors de la prière, de la méditation zen ou yogique et évoque en cela, des techniques corporelles associées depuis longtemps à la recherche d'intériorité.



Source : Archives de l'auteur

4. L'attribution d'affects en fonction des indices corporels

Les gestes ont-ils un rapport avec la personnalité ou « le caractère », et comment interpréter leur expression immédiate ? Les premières études sur les modalités expressives du corps sont celles d'Allport et Vernon [75]. Leur hypothèse était que certains paramètres dynamiques caractérisent chaque personne : vitesse, résistance, expansivité, régularité du rythme, etc. La question de savoir si ces caractéristiques expressives recouvrent des traits de personnalité (extraversion, dominance, autocontrôle...) reste à l'état de débat et sépare la psychologie contemporaine de la caractérologie. Selon cette dernière, l'extraverti réagit sur le champ, a besoin de mobilité et d'espace. Il répond plus rapidement aux sollicitations extérieures, manifeste une vitesse d'élocution plus rapide, une voix moins monotone et plus forte, change souvent de posture, réalise des gestes plus expansifs et rapides. Classiquement, l'introverti a besoin d'un temps de réflexion plus important avant de répondre à une sollicitation extérieure, reste

plus volontiers « en place » et démontre moins de manières expansives ou ostentatoires. Il marque davantage de pauses en parlant, manifeste une plus grande latence face à des questions, un débit verbal plus lent, une voix plus monocorde, des gestes plus statiques et plus lents, une quantité plus importante de gestes autocentrés et d'autocontrôle (cf. également l'affiche présentée p. 88).

Lors des interactions, ces styles expressifs de présence corporels (habitudes motrices, spatiales, temporelles) participent à la formation d'impressions et indirectement régulent les relations interpersonnelles [76]. Un certain nombre d'études psychosociales ont permis de mettre en évidence le rôle du non-verbal dans les impressions d'ascendance, d'extraversion ou de sympathie...

4.1 Style expressif et déclenchement d'affects

L'une de ces études distingue des comportements générateurs ou non d'affinité, dans le cadre d'activités de conseillers ou de vendeurs. Les attitudes corporelles liées par une corrélation statistique aux scores de sympathie sont : le sourire, des hochements de tête, des gestes non autocentrés, le fait d'assumer le regard, en posture assise une légère inclinaison du buste vers l'interlocuteur, la variété d'expressions faciales, la modulation du ton de voix. Les attitudes génératrices d'inconfort ou de désaccord étaient : une attitude gestuelle statique, le retrait vers l'arrière du buste, l'absence de sourire, de hochements de tête, la monotonie de la voix, le fait de conserver les bras ou les jambes croisés.

Un autre groupe d'études relatif aux indices de dominance montre que les personnes pouvant assumer le regard de leur interlocuteur sont jugées plus ascendantes. Visiblement, la personne à faible statut a davantage besoin de s'assurer des réactions du partenaire que vice versa. Mais d'un autre côté, il semble que lorsqu'un individu désire en dominer un autre, il ne peut se passer de le contrôler du regard.

Un autre critère corrélé au facteur d'ascendance personnelle par les juges d'un test est la fluence ou performance verbale : lorsqu'un locuteur démontre une forte quantité d'émission verbale, il exerce un certain contrôle sur la relation. D'autre part, révèlent les sujets, on perd confiance dans le message reçu à partir d'une certaine fréquence d'hésitations, et plus encore si celles-ci sont accompagnées d'une baisse du regard.

Dans des situations de groupe, des juges extérieurs attribueront plus volontiers une position de leader aux personnes qui s'engagent, donnent continuellement leur opinion, plutôt qu'à celles qui restent sur la réserve.

Certaines composantes vocales font également référence à la dominance, telles qu'une voix grave et un volume très audible pour les hommes, la voix étant considérée comme une synthèse motrice.

Lors d'une autre expérience, des recruteurs ont auditionné des « candidats » (acteurs) ayant reçu pour consigne, de la part des expérimentateurs, de se montrer introvertis : attitude statique, faible présence de regard, voix monotone, hésitations verbales. D'autres acteurs avaient pour consigne de démontrer l'attitude inverse. 89 % des recruteurs ayant accueilli les candidats démonstratifs déclarent qu'ils les auraient volontiers accueillis pour un entretien supplémentaire tandis que 100 % des consultants ayant auditionné les « introvertis » ne désiraient plus entendre parler d'eux. Afin d'éliminer les biais pouvant provenir du contenu, il a été demandé à un troisième effectif de « candidats » de se présenter en entretien à partir d'un texte commun convenu par avance. Les plus mobiles étaient jugés plus qualifiés et plus compétents pour le poste, et plus souvent recommandés à la direction de l'entreprise. En toute circonstance, l'apparence de dynamisme surclassait clairement le contenu.

4.2 Régulation volontaire des affects corporels

Les apparences non verbales, les styles expressifs et éventuellement traits de personnalité expliquent donc certains affects ou certaines cognitions du récepteur. Reste que chacun d'entre nous est en mesure, à des degrés variables, de contrôler ces actes, en vue d'orienter les représentations d'autrui. La régulation intentionnelle des affects corporels ou travail de figuration peut permettre, parfois avec talent, de gérer les impressions produites sur un interlocuteur. Dans le cadre d'une négociation par exemple, les acteurs autour de la table peuvent simuler l'indignation, la surprise, la déception, l'empressement, la lassitude... Un certain art de la duplicité consiste à faire passer des traits d'expression volontaires pour des indices inconscients et incontrôlés. Ainsi, il peut nous arriver d'être incommodés, ou même fortement déconcentrés, durant notre temps de parole, par un interlocuteur qui manifesterait des signes de

nervosité et de désagrément, comme l'agitation incessante des jambes. Si celui-ci est expert en communication, il peut tout à fait simuler cette agitation alors qu'il est parfaitement paisible en son for intérieur : ceci lui permet de tester, par exemple, la résistance au stress d'un candidat à un poste sensible.

Imaginons la situation suivante : le directeur d'une entreprise reçoit un salarié à son bureau ; soudain il tambourine nerveusement des doigts. Plusieurs niveaux d'intention et d'interprétation de la situation sont possibles.

Hypothèse 1. Le directeur désire montrer ainsi son agacement ou son impatience. Le salarié perçoit ce signe comme une intention dont la traduction verbale serait : « Je ne vous cache pas que, quelque part, vous m'agacez ! » Le signe fonctionne alors comme une ostension gestuelle.

Hypothèse 2. Le directeur produit ce geste dans l'intention de montrer ses affects, mais ce geste n'atteint pas le salarié : ce dernier ne l'a pas vu, ou bien l'a aperçu sans pour autant l'interpréter comme un signe de malaise.

Hypothèse 3. Le geste du directeur est volontaire, mais le salarié le prend pour un geste involontaire, qui a « échappé » à son auteur : il attribue donc une valeur de symptôme inconscient à un acte volontaire qui visait à rendre visible un certain ressentiment.

Hypothèse 4. Le geste est involontaire et l'interlocuteur le prend à juste titre comme un lapsus moteur.

Hypothèse 5. Le geste est bien un indice de désagrément, mais il n'est pas lié au contexte du moment et ne s'explique pas non plus par la présence de l'invité. Néanmoins, ce dernier pense être la source du symptôme et devine une réaction qui pourrait être liée à ses propres attitudes.

Nous avons donc analysé dans ce chapitre deux catégories de la mimogestualité : les expressions faciales, qui peuvent être produites volontairement ou non ; puis les gestes d'autocontact et leurs dérivés, dits extra-communicatifs car ils ne résultent pas d'intentions ; sauf lorsqu'ils sont manipulés, comme on vient de le constater.

¹ Les dernières versions du FACS comptent une centaine d'unités d'action basées sur les contractions faciales, dont 14 descripteurs pour les postures de tête et 10 pour les yeux.

² Du nom du neurologue qui a mis en évidence sa morphologie.

³ En Inde ancienne, une coutume voulait qu'on soumette un homme suspecté de crime à l'épreuve du riz. Il devait remplir sa bouche de riz puis le cracher. La peur inhibant les organes salivaires, si le riz craché était sec, on concluait à sa culpabilité.

⁴ James D. Hamsberger et al., « Stress and deception in speech : evaluating layered voice analysis », *Journal of Forensic Sciences*, 2009, vol. 54, n° 3, p. 642-650.

[5](#) Pour un approfondissement, le lecteur est invité à se rapporter à mon ouvrage *Les langages du corps en relation d'aide*, ESF éditeur, 2012.

[6](#) S. Porter & L. Ten Brinke, « Reading between the lies : Identifying concealed and falsified emotions in universal facial expressions », *Psychological Science*, 19 (5), p. 508-514, 2008.

CHAPITRE 6

Les gestes référentiels et prosodiques

Les indices corporels présentés dans le chapitre précédent apportaient des informations sur les affects de la personne, ou sur le contexte émotionnel de l'interaction. Les gestes qui seront abordés ici servent à battre le rythme de la parole et de ses accents intonatifs, ou bien ils ont une fonction référentielle. Il s'agit alors de signes qui viennent renforcer, illustrer ou remplacer les mots du discours. Certains sont autonomes donc compréhensibles sans les mots : gestes emblèmes, gestes techniques, langue des signes. D'autres sont co-verbaux : en l'absence de discours, ils resteraient ambigus ou sans équivalent verbal et sémantique précis, comme on peut le constater en coupant le son d'un téléviseur. Envisageons tout d'abord les gestes prosodiques ou battements rythmiques qui peuvent être mis au service d'une certaine rhétorique.

1. Les gestes bâtons ou *beats*, une prosodie visuelle

Les gestes bâtons (*batonlike gesture*) disait Efron [77] « battent la mesure de la locomotion mentale au rythme de la parole ». Il s'agit de mouvements des mains ou des bras, parfois de pianotement des doigts, de mouvements rythmiques de la tête, des sourcils et de la posture. Ces mouvements sont semi-conscients et sont entraînés par l'activité musculaire liée à la parole, plutôt que contrôlés en continu par le locuteur. De fait, ces impulsions gestuelles sont synchronisées sur la chaîne verbale et permettent de moduler ses rythmes, pauses, pointes d'intensité, courbes mélodiques.

Lorsqu'ils sont d'expansion courte (micro-mouvements des mains, de la tête...), ils peuvent rester inaperçus par le récepteur ; l'émetteur bouge naturellement au tempo des structures vocaliques de la phrase. En cas d'hésitation, les mouvements deviennent plus discontinus et d'aspect « autistique » : gestes centripètes (assez courts), peu démonstratifs et incontrôlés.

Mais en contexte de fluence verbale et quand le communicateur cherche à démontrer une certaine emphase, les mouvements sont plus centrifuges, plus amples et ostensifs, ils tendent à s'élever et sont souvent bimanuels, voire symétriques. Les gestes et les activités vocales sont alors planifiés en une même coordination perceptible au niveau visuel et sonore. En ponctuant les énoncés, les gestes bâtons peuvent alors contribuer à la création d'une tension argumentative.

Les bâtons permettent à un orateur d'accentuer des syllabes pour leur attribuer une certaine emphase : « Vous savez PARfaitement que dans ce DÉbat... Le locuteur place alors un accent d'intensité articulatoire et des attaques toniques plus élevées sur la première syllabe des mots clés. Des gestes digitaux ou hochements de tête, synchronisés sur les intervalles prosodiques et les pics d'intensité sonore, mettent en relief les mots et restimulent l'attention. Par les appels du rythme, le geste permet donc une mise en visibilité de la prosodie vocale déjà présente dans les accents intonatifs. Dans ce cadre, les gestes bâtons relèvent d'une intention rhétorique du communicateur : comme le montre leur degré de structuration et leur qualité figurale, ils sont moins aléatoires et davantage sous le contrôle de celui-ci.

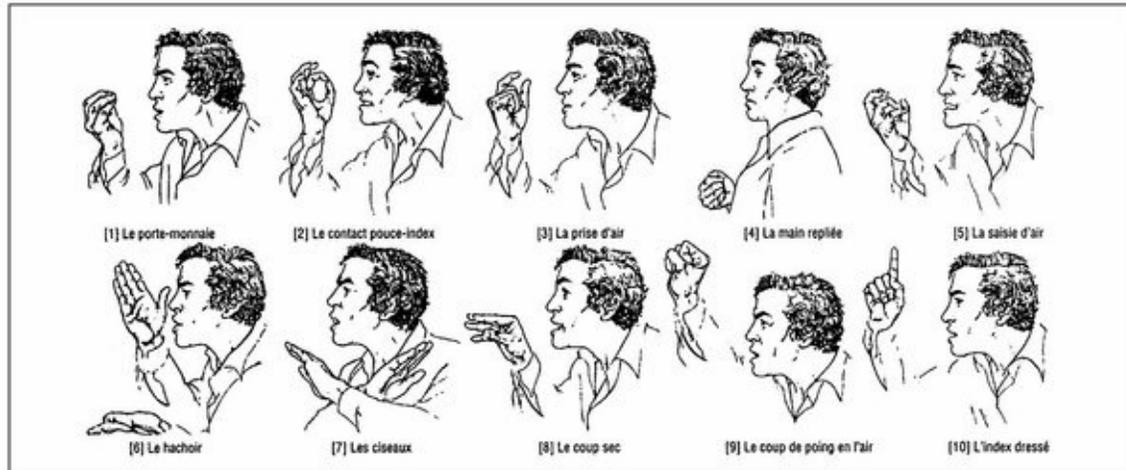
Les exemples ci-après, empruntés à l'art dramatique, montrent également le caractère hybride et polyvalent de ces gestes. Leur mouvement bat la mesure du discours mais un second paramètre, métaphorique, donne aux propos une coloration spécifique.

Par exemple, le poing exprime une notion de force, une mobilisation, une assertion lancée avec certitude, tandis que les pinces des doigts correspondent à une saisie conceptuelle plus fine, à une recherche de précision. Le doigt levé peut être un geste de menace mais aussi un signe d'implication, un point d'exclamation qui ponctue une affirmation solennelle, une révélation importante, une consigne impérative en même temps que le ton progresse crescendo. On peut parler d'une gestualité argumentative qui, au même titre que le discours, contribuerait à « influencer un auditoire » selon la définition classique de l'argumentation. Le contact pouce index également représenté ici est une des figures de style les plus répandues parmi les tribuns. Il met en exergue les points saillants de la phrase d'une manière plus fine que, par exemple, la projection du poing.

Nous envisagerons dans un autre chapitre le problème de la visibilité des gestes, mais la série illustrée suivante nous permet de constater que les gestes

réalisés près du visage drainent indirectement une partie de l'attention vers l'expression faciale et émotionnelle.

Cette planche a été publiée dans l'article de Eli Rozik « Les gestes métaphoriques de la main au théâtre », *Protée*, vol. 21, no 3 (1993).



2. Les gestes de désignation ou déictiques

Le signe gestuel ayant la plus forte fonction instrumentale et la meilleure visibilité est celui de l'index, dont la fonction est par définition d'indiquer. L'index forme avec le bras un axe directionnel permettant de pointer un objet présent ou référencé par la parole. L'axe de désignation peut être renforcé par la visée directionnelle du regard et la posture corporelle, tournés dans le sens de la cible. Lorsque ces différents indicateurs corporels convergent dans la même direction, l'attention du spectateur de la scène est fortement redirigée dans le sens du fléchage visuel. On parle alors de *multimodalité* des signes ou d'attention multimodale.

Les gestes de désignation sont par ailleurs les signes les plus universels et les plus faciles à exploiter dans le cadre d'une signalétique, d'une image publicitaire : ils expriment une continuité directe avec l'objet désigné (acte de montrer) sans autre forme de symbolisme. Leur fonction essentielle est de diriger l'attention ou peut-être parfois de la détourner. On les appelle également *déictiques*, au même titre que les expressions langagières qui situent le référent dans l'espace et le temps (derrière, à côté de, en haut...). Le geste déictique est

une manipulation de l'attention conjointe : l'objet que nous montrons devient un foyer d'intérêt pour autrui et ce dernier dirige son regard vers l'objet, en raison de l'attention que nous lui apportons. Détourner soudain la tête vers un foyer d'attention est déjà une incitation mimétique, orienter le regard et le doigt vers cette même direction en renforce l'effet.

Pour cette raison, les déictiques sont les gestes les plus importants dans le développement de l'enfant et de son langage, et ce dès le plus jeune âge. En effet, ils lui permettent de découvrir avec l'adulte le monde qui l'entoure, lui donner des noms, faire partager son objet d'étonnement, montrer ce qu'il veut et au besoin le pointer impérativement. Pour sa part, le parent a tout à gagner à utiliser les gestes de pointage et le regard – tout en nommant les objets – pour améliorer les acquisitions langagières de l'enfant. Ce pointage permet de tirer parti d'un objet pour initier avec l'enfant un thème d'échange, une interaction : on parle alors *d'attention conjointe* vers une cible commune.

Deux formes de fléchage de l'attention : à gauche, l'enfant fait partager son centre d'intérêt. À droite, le geste déployé attire le regard vers le message, mais le détournera peut-être ensuite vers un élément extérieur à l'abribus...



Source : Archives de l'auteur



Source : Campagne publicitaire San Marco

On pointe habituellement du doigt mais aussi du pouce (vers l'arrière), du menton (par discrétion ou à l'insu des autres).

Si l'enfant s'entend dire à l'occasion « on ne montre pas du doigt les gens dans la rue », c'est en raison de la forte visibilité de ce geste. Dans certaines cultures, notamment en Asie, il est déconseillé – parfois même considéré comme une insulte – de faire des gestes de pointage. Aux Philippines, plutôt que de montrer, on dirige ses yeux vers la personne ou bien on fait un mouvement directionnel avec la bouche. Au Ghana, le pointage de la main gauche est carrément tabou ; pour pointer vers la gauche, il est préférable de courber le bras droit ou de montrer des deux mains [78].

Grâce à son fort pouvoir désignatif, le pointage du bras sert aussi à l'attribution des tours de parole, dans une salle de cours, lors d'une réunion, d'une émission télévisuelle.

Tel un agent de police qui doit réguler gestuellement le flux des candidats au passage, l'animateur doit canaliser les intentions conversationnelles. Doigt tendu, le bras se déploie vers un des invités pour l'autoriser à prendre son tour. Un geste de refus permet de mettre en file d'attente celui qui s'apprêtait à couper la parole.

En raison du rapport entre la simplicité du signal et sa rapidité de perception, les déictiques intéressent au premier rang les sciences cognitives et les applications informatiques de modélisation du geste. Les systèmes de reconnaissance digitale peuvent identifier cette configuration très facilement et la convertir en séquences exécutables par un automate.

3. Gestes icones et gestes de mime

3.1 Les gestes iconiques ou pictogrammes visuels de la parole

Les gestes iconiques appartiennent à la catégorie plus générale des gestes référentiels, sachant que le référent est la réalité à laquelle renvoie le message. Contrairement aux mots, qui sont liés de manière arbitraire aux concepts qu'ils remplacent, les gestes iconiques entretiennent une ressemblance visuelle et spatiale avec les informations qu'ils représentent. Cette parenté de structure peut résulter du tracé linéaire dans l'espace de l'objet décrit (ex. : *une sorte de tourbillon*). Elle peut être suggérée par les segments corporels qui tiennent lieu des composants de l'objet : *il s'est mis un balle dans la tête* – l'index et le majeur représentent le canon du revolver, les deux doigts inférieurs la crosse, et le pouce le chien de l'arme. Le mouvement doit être parfois associé à la forme pour évoquer le référent, ainsi lorsque nous demandons : *vous avez du feu ?* tout en mimant le geste d'allumer un briquet, le mouvement de rotation du pouce accompagnant la configuration manuelle vient contextualiser notre demande auprès d'un passant (et peut-être le rassurer sur nos intentions). Dans la littérature, McNeill distingue les iconiques des métaphoriques, plus abstraits (ex. : « saisir au vol cette idée »). Cette distinction assez complexe n'est pas souvent prise en compte par d'autres auteurs.

Pour sa part, Cosnier distingue parmi les iconiques :

- les gestes pictographiques, qui dessinent le référent : « Ça ondulait un peu comme ça... »
- les spatiographes, qui montrent des relations spatiales : « Tu verras une grande tour, de chaque côté un petit bâtiment... »
- les kinémimiques dits aussi kinétographes ou pantomimiques qui miment une action : « On se téléphone ?... »

Les spatiographes sont particulièrement observés lors de tests portant sur la description d'itinéraires, d'objets, de procédures d'assemblage. Ils permettent de créer des **images mentales** et d'améliorer la représentation de la tâche : *à l'entrée, il y a un porche (geste curviligne), puis on traverse un long couloir*

(geste rectiligne) *et au fond à droite on emprunte un escalier en colimaçon* (spirale du doigt). Ces gestes spatiaux sont réalisés dans deux plans de l'espace : soit ils sont dessinés en face du buste du locuteur de manière très frontale, soit celui-ci les réalise sur une table ou un plan de travail imaginaire. Ils permettent de délimiter et encadrer un espace, le découper en parties, montrer la continuité ou la discontinuité d'un mouvement, marquer des allers-retours, relier des éléments entre eux, les opposer ou comparer, signifier des nuances de qualité, suggérer des analogies... Le sémioticien Sonesson [79] illustre ainsi cette fonction co-verbale : « Les mains sont normalement plus petites que les gestes et sont plus fugaces que les objets qu'ils représentent... la tâche de la parole devient de les spécifier. »

3.2 Mime, pantomime et gestes kinémimiques

À mi-chemin entre danse et théâtre, le mime de scène est une sorte de narration gestualisée silencieuse sous forme de devinette. L'art de la pantomime est une gestuelle qui implique la visibilité de tout le corps, des mimiques faciales aux figures manuelles en passant par tout le jeu postural. Mimer un métier, une histoire, un sport, un acte rituel du quotidien, consiste à communiquer sans la médiation des mots ce qui suscite chez le spectateur une empathie motrice directement adressée aux « neurones miroirs » de son cerveau droit, un peu comme le dessin. Des formations telles que la méthode Vittoz mettent chacun en situation d'exprimer quelque chose par le mime, puis par les mots, afin d'illustrer les compétences respectives des deux hémisphères. Une des difficultés du mime est que l'affrontement moteur s'exerce contre des volumes et masses immatériels (l'espace) qui remplacent les objets et repères réels sur lesquels nous nous appuyons. Faire semblant de ramener à soi une corde de bateau par exemple, ou simuler un duo de tir à la corde, demande un contrôle parfait des registres posturaux et faciaux pour simuler l'action des forces agonistes et antagonistes de l'effort, de l'élan, des résistances.

La pantomime est donc une gestuelle qui implique la visibilité de tout le corps, alors qu'en temps ordinaire nous gestualisons par les mains et le visage. Au niveau sémiologique, le geste iconique utilise une caractéristique typique de l'objet référent (ex. : « On se téléphone ? »). Tandis que le geste pantomimique

saisit l'intégralité du signifiant pour créer par analogie une représentation mentale directe, sans détour métaphorique. Il modélise ou imite une action, un objet (ex. : doigts en ciseau pour illustrer « découper ») plutôt que de le symboliser abstraitement.

Les formateurs en langue étrangère font souvent du mime, notamment par l'emploi de gestes iconiques et performatifs : afin d'éviter l'emploi d'un terme en langue maternelle, le fait de mimer une action, un objet, une modalité temporelle, permet de contextualiser un mot nouveau. En outre, l'image visuelle facilite le rappel en mémoire de ce terme. Néanmoins, ces gestes doivent présenter des propriétés iconiques fortes afin d'être identifiés, ils doivent être structurés selon des traits prototypiques du référent qu'ils illustrent (ex. : l'enfant inférera un lapin à partir de la position des mains en antenne au-dessus de la tête).

Le geste est alors un déclencheur du verbe : selon l'expression de McNeill, il ouvre une fenêtre sur le langage. Mais il peut aussi aider à des fins syntaxiques, phonétiques. Un demi-cercle en forme de flèche incite l'élève à permuter l'ordre d'un mot si sa construction de phrase est inversée, le passé et le futur peuvent être métaphorisés à partir de l'axe corporel. Dans un autre domaine, les gestes de battement rythmique permettent de souligner les modulations phonétiques, les accents toniques et la mélodie vocale. Également les expressions de visage servent de signes d'évaluation : féliciter, approuver, signaler une erreur sans interrompre l'apprenant.

Une question soulevée, cependant, est de savoir si ces gestes engendrent un modèle mental identique pour tous les spectateurs. Lorsque nous assistons à une scène de mime narratif, nous procédons à des associations sémantiques selon des séquences visuelles, mais est-ce la même interprétation que construit notre voisin en l'absence de parole ? M. Tellier¹ s'est intéressée au geste de mime en didactique des langues étrangères et a mené des observations dans des classes pour savoir si ces indices illustratifs étaient bien compris par les apprenants. Leur rôle en formation est très important, mais parmi les enfants les gestes peuvent parfois être source de confusion. Par exemple, remarque-t-elle chez des enfants de 5 ans, l'illustration gestuelle de « boire » (pouce orienté comme un bec verseur vers la bouche) est interprétée comme sucer son pouce.

Effectivement à cet âge le système de représentation gestuelle de l'enfant est plutôt analogique-direct que symbolique-abstrait.

4. La langue des signes, des innovations pour les communautés malentendantes

Les systèmes de signes manuels des malentendants montrent des possibilités très riches d'iconisation de la réalité par le geste [80].

Bien que les formations de recherche se multiplient désormais autour d'elle, il faut rappeler que la Langue des signes française (dite LSF) a été interdite en France pendant plus d'un siècle et reconnue seulement depuis 1991. Après l'avoir longtemps laissée à la marge, on l'enseigne dans certaines écoles, collèges, et des universités forment ses enseignants.

De nouveaux métiers (traduction, visio-interprétation, numérisation des dictionnaires, interfaces mobiles) naissent autour de ces projets, des colloques internationaux confrontent les traits communs et différentiels des langues des différents continents. Chacun peut aussi découvrir la LSF grâce au dictionnaire collaboratif wikisign ou au site lsfplus.fr, qui comporte un dictionnaire imagé et permet de se perfectionner par chat-webcam avec des malentendants. Le ministère de la Culture a également mis en ligne une base de corpus permettant l'apprentissage de séquences entières de récits². Les langues des signes s'articulent à partir des signes des bras et des mains, des épaules, de la tête et du buste, en faisant varier des paramètres comme l'orientation de ce signe, son emplacement et son mouvement. Mais elles s'organisent aussi à partir de modulations paralinguistiques ou contextuelles apportées par les mimiques du visage et des sourcils, la direction du regard. On se sert de la main dominante (point de pivot) pour fixer le référent (objet, personne, événement, etc.) et de la main dominée pour réaliser des déplacements.

Il a été montré que les sujets entendants pouvaient à peine deviner le sens de 10 % des signes de la LSF, car celle-ci est fortement codée de manière intrinsèque. En revanche, Kendon [81] retrouve dans ces systèmes (on en dénombre plus de 120 dans le monde) la présence de modalités d'expression communes à tous les êtres humains. Selon lui, les « signeurs » du monde entier

montrent de fortes similitudes dans leur façon d'utiliser grammaticalement l'espace. D'autre part, ces traits communs d'expression gestuelle du temps sont similaires chez des locuteurs entendants ou sourds. Dans la plupart des cultures gestuelles, le passé se trouve métaphoriquement derrière le parleur ou à sa gauche, alors que l'avenir se trouve en face de lui ou à sa droite. Les événements antérieurs du discours peuvent être exprimés par un demi-cercle du pouce au-dessus de l'épaule ou bien par la projection du bras entier vers l'arrière s'ils sont plus anciens.

D'autre part, lorsque nous évoquons une suite de faits chronologiquement ordonnés, ils peuvent être distribués gestuellement sur un axe variant de la gauche vers la droite en passant par un point central : (1) *il y a un an* (geste deux mains jointes à gauche), *nous montions le projet*, (2) *aujourd'hui, c'est l'heure du bilan* (geste identique mais au centre), (3) *dans un an, nous passons à la vitesse supérieure* (geste à droite).

Quel est, dira-t-on, l'origine de cet iconisme ? Pour Kendon, le large geste en demi-cercle qui symbolise le passage du passé au futur pourrait être une allégorie de la trajectoire du soleil, ce qui suggère que les variations continues de la nature structurent certaines métaphores corporelles.

Une propriété importante de certains gestes du point de vue de la pertinence communicationnelle est l'iconicité. L'icône, dit Eco [82], « est un signe qui renvoie à son objet en vertu d'une ressemblance, du fait que ses propriétés intrinsèques correspondent d'une certaine façon aux propriétés de cet objet ». À l'inverse, d'autres signes résultent d'une convention arbitraire, notamment les mots. Une loupe sur un site web est un signe iconique, qui représente l'action de rechercher. Une barre horizontale blanche sur fond rouge, en signalisation routière, est un signe arbitraire car il ne possède aucune propriété visible du référent (on parle également de signe *non motivé*).

Cuxac (*op. cit.*) montre que la Langue des signes, grâce à son caractère fortement iconique, permet de représenter la taille ou la forme d'objets, de lieux, de personnages, l'expression du temps, les relations spatiales. Grâce à ces mécanismes analogiques, la communication entre malentendants de communautés linguistiques et continents différents est facilitée mais chaque langue signée a ses particularités. Les paramètres corporels permettent de

modéliser des actions menées par un personnage, la localisation ou le déplacement d'acteurs par rapport à des repères fixes, les relations narratives entretenues par des objets. Les relations temporelles sont projetées sur deux plans de l'espace, horizontal et sagittal. Le signeur peut, comme dans un jeu de rôle, incorporer le personnage dont il parle. Les descriptions de taille ou de forme sont accompagnées du regard de l'émetteur vers ses propres gestes. La mimique faciale permet de définir entre autres des compléments de manière, des formes conditionnelles, des marqueurs de négation, d'interrogation...

Ainsi, une certaine position de la tête et l'élévation des sourcils signifie le subjonctif ; ou bien le fait de répéter trois fois un signe sur un verbe exprime une notion de durée. Gonfler les joues et souffler en plissant les yeux exprime « une grande quantité de... ».

Pour donner une idée du stock lexical, un dictionnaire électronique de la LSF comporte une base de 5 000 mots ayant 1 500 équivalents gestuels. Des programmes de recherches conséquents sont en cours pour aider la communauté des malentendants. Lorsqu'ils se servent d'ordinateurs, ces derniers ne disposent généralement pour communiquer que des classiques clavier et souris. Un projet du LIMSI-CNRS, basé sur la capture et l'interprétation de gestes enregistrés, vise à permettre l'édition d'un nouveau dictionnaire électronique de signes. Ce support servira également de didacticiel d'apprentissage de la LSF et de bibliothèque de données pour un outil de dictée gestuelle intitulé Dicta-Sign. Ce dispositif, qui consiste à signer le message devant une webcam, permet à des internautes sourds de communiquer plus rapidement que par le clavier, hormis le fait que beaucoup d'entre eux sont analphabètes. Les gestes sont alors convertis pour être exécutés par un avatar animé sous une forme qui techniquement est plus facile à éditer qu'une vidéo. En outre, ils pourront un jour être traduits automatiquement dans une autre langue des signes et accéder à davantage d'échanges interculturels.

Le regard est ici dirigé vers les gestes

(Source : LIMSI-CNRS)



Une innovation un peu similaire est le logiciel MobileASL qui permet aux sourds-muets de discuter en langage des signes sur leur téléphone mobile de façon plus interactive que par SMS. Ce système de communication vidéo permet aux deux interlocuteurs de se voir simultanément, grâce à la caméra et à l'écran intégrés.

5. Les gestes de l'arbitre ou le corps auto-référentiel

Les gestes d'arbitrage de disciplines sportives sont un exemple de gestes référentiels qui visent l'efficacité signalétique parce qu'ils doivent être non ambigus et vus rapidement de loin. Ces gestes sont autonomes et peuvent donc être compris sans commentaire verbal. Grâce au coup de sifflet annonciateur, ils se détachent comme figure du fond visuel animé et du bruit ambiant. Ils doivent être compris instantanément pendant le jeu, ce qui n'empêche qu'ils doivent être réalisés durant quelques secondes pour être aperçus. Parfois leur prolongement dans la durée peut être une marque d'insistance de l'arbitre excédé... L'arbitre par ces gestes définit des repères spatiaux tels que la distance, les zones limites et les empiétements éventuels, les interactions corporelles avec les autres joueurs. Ces signaux entretiennent certaines ressemblances entre eux, voire même avec d'autres gestes techniques réalisés à grande distance (ex. : gestes de grutiers, d'escaladeurs...).

Dans le cas du handball, une faute d'attaquant telle qu'un passage en force est signalée par un geste de projection du poing dans la paume ouverte de l'autre main. Au hockey, ce même

geste signifie « mise en échec ». Un signe identique au rugby signifie « coup de poing dangereux » (le geste est arbitraire dans le premier cas, iconique dans le second). Au basket, le geste de l'arbitre est assez voisin, les deux mains en contact forment la lettre T, tandis qu'au hockey, ce signe signifie « conduite anti-sportive ». Dans ces deux disciplines, l'arbitre signifie qu'il est interdit de retenir un autre joueur en saisissant son propre poignet.

Au tchoukball, la fin d'une période de jeu est marquée par les avant-bras en croix comme des ciseaux au-dessus de la tête. Au handball, un geste similaire signifie une expulsion de joueur et, au rugby, ce geste signale une blessure ; quand il est émis au niveau du thorax, c'est une faute d'obstruction dans le jeu courant. Un panier annulé est signifié par un geste ciseau devant la poitrine en handball et un geste identique au hockey signifie « obstruction ». On observe donc que, dans les différents cas, le symbole de la croix postule une limite, une barrière ou négation, comme dans la signalétique routière et graphique.

Bras en croix au-dessus de la tête : expulsion d'un joueur au hand-ball.



Joueur blessé, au rugby : avant-bras en croix devant le visage.



Les gestes de pointage peuvent être orientés vers le bénéficiaire d'une action ou pour désigner une infraction vers le fautif, que ce soit dans les sports de balle ou de combat. La fonction ostensive du déictique réapparaît alors (cf. les expressions langagières *montrer du doigt* quelqu'un, *le mettre à l'index*... dotées d'une acception péjorative de jugement).

Dans plusieurs sports d'équipe comme le basket, le hockey et le tchoukball, en cas de faute d'obstruction d'un joueur, l'arbitre pose les mains sur les hanches (connotation habituelle de défi, ici codification du désaccord). Au karaté et au judo, lorsqu'une technique est inacceptable, l'arbitre croise les bras et réalise un geste de coupure vers le bas. L'annulation au hockey s'exprime par l'expansion des deux bras à la hauteur des épaules perpendiculaire au sol (geste ressemblant à un avion).

Au niveau de l'iconisation, comme en langage des signes, une main sert de repère locatif fixe (la ligne de démarcation) et l'autre signifie le déploiement de la forme dans l'espace (ici, elle mime par un va-et-vient l'action du ballon).

Au tchoukball, si l'arbitre constate une pénétration en zone interdite avant que la balle n'ait quitté la main du joueur, il effectue le mouvement ci-contre.

Au rugby, les 40 gestes de l'arbitre sont universels et ont été codifiés par l'International Rugby Board. La plupart des gestes démontrent une analogie avec l'action qui a déclenché l'avertissement : généralement, l'arbitre mime ce qu'il ne faut pas faire. Les fautes de jeu sont donc signalées par des gestes mimétiques comme pousser un adversaire (on retrouve le même signal en basket) soulever un co-équipier qui veut sauter, s'appuyer sur un autre joueur, tirer un adversaire

à terre, le plaquer au niveau du cou, donner un coup de poing. Ce procédé de désignation est récurrent dans différents sports.

Transgression de la zone interdite au tchoukball : une main passe de l'autre côté du bras opposé.



Au hockey, les gestes d'autocontact désignent les actions fautives (l'arbitre se frappe le genou, le dessus de la tête, le tibia, sectionne l'avant-bras, le coude...). Au basket, pour démonter une utilisation illégale des mains, l'arbitre se frappe le poignet.

Ce principe pantomimique se retrouve dans les arts martiaux où les arbitres, pour signaler des attaques illicites (coup de tête, de genou ou de coude), montrent du doigt, sur leur propre corps, le moyen d'attaque interdit. Nous retrouvons donc, dans ces différents cas, une continuité directe avec le référent : le geste manifeste les principales propriétés de celui-ci, à savoir l'action constatée, on parle de gestes *auto-référentiels*. La parenté structurelle du geste avec l'objet de référence peut être plus inattendue.

Par exemple, l'arbitre au rugby peut faire un geste de clapet de la main si sa décision est contestée, comme dernière injonction de se taire. La main tient lieu d'un élément absent ou d'un autre signe (bouche à fermer), c'est un cas d'iconicité.

6. Les répertoires de gestes autonomes

6.1 Gestes « universels » et malentendus

Les gestes pouvant se substituer à la parole et remplacer les mots sont dits *emblèmes* par Ekman et *autonomes* par A. Kendon. Le fait qu'ils se suffisent à eux-mêmes n'exclut pas complètement la présence éventuelle de parole ; par exemple le pouce dressé devant soi vers le haut peut être accompagné, par redondance, du commentaire « parfait ! ». Notons cependant que si leur signification est parfois commune à plusieurs cultures, on observe des différences pouvant même conduire à interpréter le sens inverse.

La première grande étude interculturelle a été menée par D. Morris à partir d'une vingtaine de signaux gestuels [83] et a trouvé des variations importantes entre certains pays. Selon lui, il semble que les emblèmes les plus universels soient ceux qui correspondent à des fonctions vitales retranscrites sous forme mimétique, telles que manger, dormir, partir, appeler, etc. A. Kendon [84] s'est longuement intéressé aux gestes emblèmes des Napolitains, qui constituent un des répertoires autonomes les plus riches et imagés. Il mentionne que les emblèmes apparaissent dans trois domaines sémantiques : le contrôle exercé sur autrui : excuses, menaces, refus, ordres (ex. : « Tais-toi », « Stop », « Va-t'en »), l'expression d'humeurs ou états d'âme (« Ras-le-bol », « J'ai sommeil », « Chapeau ! », etc.), les commentaires sur quelqu'un (« Il est cinglé », « Il a trop bu », etc.).

Les emblèmes peuvent remplacer un mot ou le renforcer en lui attribuant une force visuelle. Avantage signalétique, ils sont parfaitement appropriés aux environnements bruyants et distants ; les aléas de la conduite citadine, par exemple, montrent que ces signes peuvent être le canal de toutes les invectives. Le doigt d'honneur, dit par les Romains « doigt impudique » et signe cardinal de l'irrespect, a des équivalents de par le monde : le signe V, paume tournée vers l'intérieur (Royaume-Uni, Océanie), les doigts en cornes dans certains pays de culture latine et méditerranéenne (index et auriculaire dressés, main projetée devant soi). Ce geste d'un doigt semblerait progressivement préféré au bras d'honneur : plus rapide à dégainer, éventuellement exécutable d'une seule main, il présente davantage d'amplitude visuelle (car centré vers l'extérieur), a la force

visuelle d'un doigt déictique (cf. Oncle Sam) et peut s'inscrire dans l'espace plus longuement.

À présent, si on considère le répertoire plus large des signes emblèmes, ces derniers ne seraient pas systématiquement reconnus au sein d'une même culture. G. Calbris [85] a présenté à des observateurs français 35 emblèmes gestuels et montré un taux moyen de reconnaissance de 85 %. Parmi les traits les plus facilement identifiés, on observe les suivants :

- 100 % de reconnaissance : il est cinglé/les avoir comme ça (avoir peur)/très bien ! (pouce dressé)/fermez-la ! /comme ci-comme ça/
- reconnus de 80 à 96 % : qu'il aille se faire voir ! /il se roule les pouces/ou c'est cher (geste de froisser un billet)/ras-le-bol/
- reconnaissance légèrement inférieure : et toc ! / ras-le-bol/je n'y crois pas, c'est du pipeau (index tapotant la joue)/on se tire de là/ça m'étonnerait (mon œil)/que c'est ennuyeux (rasoir, barbant)/mon dieu ! (yeux levés au ciel en signe de consternation)/victoire, etc.

Ensuite, ces gestes ont également été présentés à des Hongrois ou à des Japonais, qui les ont trouvés bien souvent énigmatiques (respectivement 46 et 29 % de reconnaissance).

Quelques-uns des signaux étudiés par D. Morris

in : *Handbook of methods in nonverbal behavior research*. Scherer et Ekman, Cambridge University Press



À titre d'exemple, les Hongrois interprètent le bras d'honneur comme un signe de triomphe, ou bien les Japonais traduisent la mimique de l'expression « ceinture ! » par « Hara-Kiri »... De sérieux malentendus pourraient donc résulter de ces variations culturelles.

Ainsi, selon R. Axtell [20], dans certaines tribus d'Afrique, le rituel de salut consiste à cracher par terre. Au Nigeria, le fait de tendre le pouce (comme pour faire de l'auto-stop) est considéré comme la pire insulte.

L'auteur rapporte qu'il y a quelques années, à Los Angeles, un spectateur écoutant un chanteur thaïlandais a été assassiné par ce dernier. Il avait simplement posé ses bottes durant le concert, la pointe dirigée vers la scène (une telle attitude étant considérée dans la culture thaï comme la pire insulte ; dans d'autres pays asiatiques on pose ses chaussures pointes tournées vers la sortie lorsqu'on est invité chez quelqu'un).

Axtell cite qu'aux USA, un diplomate russe a fortement choqué l'opinion américaine en levant les deux mains jointes au-dessus de sa tête en sortant de la table de négociation, en guise de manifestation de fraternité. En raison du contexte, ceci fut interprété comme un signe de triomphe au détriment de ses partenaires (on observera que, par ailleurs, le fait de lever les deux bras en l'air peut être considéré, selon le contexte expressif général, comme un signe de reddition ou à l'inverse, de victoire).

L'incident est cependant resté sans commune mesure avec l'attitude de Krouchtchev qui, lors d'une séance à l'ONU, avait martelé la tribune à l'aide de sa chaussure pour faire savoir son mécontentement...

6.2 Des codes manuels de négociation

Une enquête réalisée sur l'un des multiples répertoires gestuels connus en Chine populaire [86] illustre le fait que le langage manuel des chiffres est très utilisé dans le commerce, en raison des différences de dialecte. Les Chinois de Nanjing comptent sur une seule main, afin de manipuler leur balance et les chiffres réalisés tendent à imiter les caractères graphiques correspondants. Le chiffre cinq est indiqué par le pouce dressé, le sept en rejoignant les doigts, le huit en dressant le pouce et index, le dix par le poing fermé, etc. Ces configurations des doigts ont pour motivation soit l'idéogramme du chiffre, soit sa position sur le boulier.

Dans ce même répertoire, pour signifier « écoute-moi », l'index touche le nez ; pour signer « je te l'avais dit », le même geste est produit, en agitant la tête. Pour souligner un point « souviens-toi », l'index décrit un cercle en montrant la tempe ; « apprends-le par cœur », la main montre le cœur. Enfin, lorsqu'un client trouve que « c'est trop cher », il agite la main au-dessus de la marchandise. Mais lorsque le marché paraît conclu, on se serre alors la main par le petit doigt ou bien les deux partenaires crachent par terre ensemble au même endroit : ce qui en Occident passerait pour très péjoratif est ici utilisé comme un signe de bon augure.

Autres signes et autres marchés, les répertoires gestuels des opérateurs en bourse ont été utilisés sur le Marché à termes des instruments financiers jusqu'en 1998 et subsistent encore sur certains parquets de négociation. Aux États-Unis, une partie du NYSE fonctionne sur un système hybride contrairement au marché du NASDAQ, entièrement informatisé. Les enchères ont encore lieu sur le marché des valeurs dit AMEX et sur des marchés dérivés de Chicago, ainsi que sur quelques marchés asiatiques tournés vers les matières premières, notamment aux Philippines. Par sa morphologie et sa dextérité, la gestuelle fait un peu penser au langage signé des malentendants : configurations des mains et des doigts, orientations de la paume, rotation des poignets, points d'appuis frontaux, articulation. Les opérateurs doivent maintenir une concentration visuelle et auditive exceptionnelle, savoir au milieu de la cohue qui achète ou vend quoi et en quelle quantité, afin de réagir rapidement et à l'insu d'autres investisseurs présents sur le parquet. Il est aussi important de savoir signer dans l'espace les chiffres sans la moindre erreur de morphologie. Lorsqu'on vend, la main est tournée vers l'extérieur, lorsqu'on est acheteur, on l'oriente vers soi. Les chiffres doivent toujours demeurer visibles et sont donc réalisés au dessus des épaules, au niveau du front ou au sommet de la tête.

Certains codes spécifiques à des courtiers travaillant ensemble évitent à des négociateurs concurrents de saisir au bond une opportunité dont ils auraient intercepté le signal. Le doigté doit être aussi agile que celui d'un musicien pour décliner les signes et la gestuelle encore plus précise que celle d'un chef d'orchestre ; aucun lapsus ne devrait interférer.

Dans le répertoire du MATIF, différents signes permettaient de signaler des dysfonctionnements : le téléphoniste, saturé de messages, répondait occupé par une rotation des doigts près du cerveau pour signifier : « Je travaille... » Un ordre qui ne passe pas s'exprime pouce tourné vers le bas, quand il est passé le pouce redressé signifie « c'est ok ». Et lorsque plus rien ne va, le négociateur fait signe de se pendre par la cravate...

¹ M. Tellier, *Dire avec des gestes. Le français dans le monde : recherche et application*, n° 44, 2008, p. 40-50.

² <http://corpusdelaparole.culture.fr/spip.php?article7>.

CHAPITRE 7

La visibilité des gestes, utilités et fonctions communicationnelles

Une des questions les plus controversées à propos de l'utilité des gestes est de savoir s'ils permettent vraiment de communiquer quelque chose. N'oublions pas que, sur un plan théorique, ils ont parfois été considérés comme un résidu dans la communication ou une source de bruit. Par ailleurs, sur un plan pratique, divers ouvrages de recettes express en communication déconseillent de gesticuler afin de ne pas soi-même se déconcentrer et risquer d'importuner son interlocuteur. La valeur informative des gestes est reconnue lorsqu'il s'agit de gestes autonomes. C'est le cas de la langue des signes, ou des gestes emblèmes émis en substitut de la parole, comme le fait d'applaudir par exemple ou de s'aider de gestes dans des conditions où le bruit, la distance, rendent difficile la communication verbale. Par contre, lorsqu'ils sont conjoints à la parole, leur rôle informatif est plus controversé et certains font observer que si l'on coupe le son d'une séquence filmée, les gestes n'ont alors guère de sens, tandis que les paroles peuvent se passer d'indices visuels.

On sait que les gestes sont intimement liés au discours, puisqu'il suffit d'arrêter de parler pour qu'en principe, la gestuelle cesse également (sauf dans les cas spécifiques de gestes autonomes). Mais cela ne suffit pas à attester que les gestes servent à communiquer. Quelle est, entre autres, leur valeur informative ? Sommes-nous conscients des gestes que nous faisons, que voyons-nous des gestes de nos interlocuteurs et quelles fins en retirons-nous ? Il a été montré par des experts que les gestes aident le locuteur à s'exprimer mais, sachant que la communication est une activité conjointe qui produit un sens partagé, nous examinerons ce qu'apportent les gestes à l'émetteur, au destinataire et aux deux parties en interaction.

1. Sommes-nous conscients de nos gestes ?

Remarquons tout d'abord que tout individu impliqué dans une conversation a rarement conscience de ses gestes. Si on demandait à quelqu'un de décrire les gestes qu'il a effectués la veille en parlant avec un ami ou lors d'une réunion de travail, il serait à coup sûr incapable de les décrire. Il lui serait plus facile de répéter ce qu'il vient de dire (contenu) que de répondre aux questions suivantes (relation) : combien de temps ai-je regardé mon partenaire et détourné mon regard de lui ? Ai-je parlé lentement ou parfois accéléré ? Ma voix était-elle stable en intonations ou modulée ? Est-ce que j'ai changé souvent de posture ? M'est-il arrivé par politesse d'acquiescer de la tête, alors que je n'étais pas tout à fait d'accord ?

1.1 La perception des gestes

Dans notre culture, sauf en situation d'observation volontariste, nous n'attribuons pas d'attention séparée aux gestes mais nous en retirons plutôt une vision globale, intégrée au traitement « holistique » du sens. Cette méconnaissance de nos messages corporels en public explique qu'ait survécu à diverses modes la méthode d'auto-observation en vidéo (ou autoscopie), dans le cadre des formations à la communication. Les apprenants découvrent leurs expressions et postures habituelles mais aussi leurs gestes dialogiques, avec souvent une forte tendance à l'autocritique qui nécessite de la part du formateur une aptitude de reconstruction non normative.

Revenons à la personne qui nous avait prêté oreille : si nous lui demandions de nous aider à reconstituer les gestes que nous avons faits une heure avant, elle serait bien embarrassée. Peut-être, si c'est un ami, pourrait-il citer des impressions générales liées à notre style expressif habituel... Si toutefois des émotions ont été échangées, notre interlocuteur se souviendrait davantage de nos expressions faciales correspondant à ces pics d'intensité. Du côté des gestes, les plus difficiles à se rappeler sont les variations de posture pendant l'interaction et les mouvements manuels qui n'ont pas l'apparence de signes structurés. Interrogeons enfin notre interlocuteur sur nos paroles : il sera alors soulagé car il lui est bien plus commode de se rappeler le contenu verbal que le paraverbal.

Le phénomène en question, la perception des gestes, reste un peu une « boîte noire » au niveau des connaissances scientifiques : la plupart des gestes

échappent au contrôle de l'émetteur. Côté destinataire, le geste n'est pas un signe invisible, mais reste faiblement perçu comparativement aux expressions faciales. Une grande partie des indices gestuels est traitée à un niveau infraconscient et vraisemblablement subliminal. Ce dernier concept jette une certaine défiance en raison du manque de validité de certaines méthodes mises sur le marché ; pourtant, des recherches expérimentales (psychosociologie, neurosciences) portant sur les perceptions subliminales nous apprennent par exemple que certains messages publicitaires nous influencent sans que nous ayons souvenir de les avoir vus.

D. Courbet [87] montre que des personnes à proximité d'un téléviseur peuvent être impactées par un message publicitaire diffusé, alors qu'elles focalisaient leur attention sur une autre tâche.

La publicité subliminale, interdite en France, consiste à introduire un stimulus d'une durée de 50 millisecondes maximum dans un message vidéo. Lorsqu'on demande à des sujets s'ils ont vu ce stimulus, leur réponse est négative, alors que les tests ultérieurs montrent que l'image clandestine a été stockée en mémoire implicite. Dans le cadre d'autres tests, les sujets déclarent ne pas avoir perçu certains micro-signes qui leur étaient adressés, tandis que les tests de rappel montrent que ces indices subtiles ont modifié leur comportement. Tel est le cas par exemple de clients d'un supermarché à qui un vendeur avait présenté un produit en leur adressant un toucher « affectueux » très bref sur l'épaule : l'ancrage avait réussi car les personnes abordées avaient acheté ce produit.

1.2 Un phénomène naturel

La production de gestes est primitivement une composante biologique de l'homme, éventuellement bridée par les croyances culturelles ou contraintes sociales. Les enfants aveugles d'ailleurs font autant de gestes que ceux qui voient et ils s'expriment tout autant avec leurs mains quand ils s'adressent à d'autres aveugles que lorsqu'ils s'adressent à des personnes voyant normalement. Pour partie innés et pour le reste incorporés par mimétisme, nos gestes ne nous ont pas été enseignés. Par contre, une attitude apprise est celle de contrôler ses gestes, en vertu de la domestication des manières corporelles : les gestes seraient à proscrire dans des situations formelles et publiques d'énonciation. Pourtant, pour la plupart des experts, la gestualité est étroitement liée à la parole, rien ne sert de la canaliser et des centaines d'expériences montrent que la pensée est moins agile lorsqu'on bloque les mains du locuteur.

Un orateur qui se contraint à croiser les mains, les jambes, peut, sans en avoir conscience, raidir tout le tonus corporel ainsi que la voix.

L'un des fondateurs de l'école behavioriste, Watson, disait ceci : « Quand un individu réagit à un objet ou à une situation, son corps entier réagit. Pour nous, cela signifie que l'organisation manuelle, l'organisation verbale et l'organisation viscérale fonctionnent ensemble chaque fois que le corps réagit. [...] Chaque fois que l'individu pense, c'est la totalité de l'organisation corporelle qui est en jeu [...]. Les organisations manuelles et viscérales sont donc opérationnelles dans le processus de la pensée » [88].

En résumé, toute parole s'accompagne *a priori* d'une mobilité posturale et manuelle. Cependant, nous n'observons pas forcément les mêmes gestes selon le contexte de performance orale. Lorsqu'un individu dialogue ou essaie de convaincre, les types de gestes qu'il réalise dépendent de la fluidité de son discours. On remarque alors davantage de gestes autocentrés et de battement dans les phases d'hésitation, mais à l'inverse davantage de gestes illustratifs ou référentiels dans les périodes fluides : les marques corporelles d'hésitation coïncident de façon étroite avec les périodes de discontinuités de la parole (cf. chapitre 2).

De son côté, le récepteur accorde plus de valeur aux *gestes structurés*, qui lui semblent évoquer quelque chose par leur forme, et filtre perceptivement les gestes aléatoires qui n'ont pas de fonction sémantique, sauf s'il est en position d'évaluateur (recruteur, travailleur social, psychologue...). Nous vérifierons ce phénomène de sélection perceptive au regard de quelques expériences que nous avons menées et rapportées plus loin.

2. Le modèle de la coactivation geste-parole : nous pensons avec nos mains

La théorie qui a fait le plus école en matière de relation geste-parole est celle du psycholinguiste McNeill [89] de l'université de Chicago. Selon cette hypothèse, nous ne pouvons nous passer de nos gestes, car ils facilitent le rappel de l'imagerie lexicale et sont de précieux auxiliaires de la pensée. Les gestes et le langage proviennent d'une structure mentale commune, ils assument une

fonction organisatrice et de planification du discours. Ils nous aident donc à organiser les processus de la pensée. En gesticulant, le locuteur puise dans une expérience corporelle qui facilite la mise en mots car cette activité stimule des réseaux d'imagerie interconnectés, lesquels activent les processus symboliques. Le geste co-verbal requiert une planification motrice et cette charge cognitive stimule les processus de la pensée.

Autrement dit, tandis qu'il dessine dans l'espace une forme primitive de sa pensée, le locuteur poserait en quelque sorte les prémisses du discours. Déjà au cours du développement de l'enfant, explique McNeill, ses premières représentations s'appuient sur des modèles sensori-moteurs qui associent vocalisations et mouvements gestuels. Par la suite, le geste continuera à concrétiser la relation de l'image au symbole. La gestualité permet le transfert des représentations préverbaux du locuteur vers l'activité musculaire coordonnée de celui-ci. Dans l'ordre des opérations mentales, le geste manifeste les images pré-verbales car il apparaît généralement en avance de quelques millisecondes sur les mots qu'il accompagne (le délai est plus long lorsqu'il s'agit d'un mot complexe que d'un mot familier).

2.1 Le geste, entre pensée et langage

Dans le même ordre d'idées, on peut suggérer que le geste est une sorte de diagramme que nous traçons sur un tableau virtualisé par la parole : cet espace projectif nous aide à reconstituer les connections entre les éléments d'une idée. Bien souvent d'ailleurs, le geste est un substitut commode d'un schéma qu'on aimerait tracer dans l'espace et, le cas échéant, il précède le recours à un bloc-notes et au crayon, ou bien au tableau blanc. Par ailleurs, le geste maintient l'idée présente à l'esprit le temps de la verbaliser. Il y a généralement un court délai entre le geste et le mot, ce délai peut créer un léger suspense le temps que la phrase s'actualise. Ceci engendre éventuellement une certaine empathie, une présence à autrui et implique en tous cas visuellement le récepteur dans la construction du sens.

En supposant que l'on mette de côté le bénéfice qu'en retire l'émetteur, reste à se demander si la compréhension du destinataire est supérieure lorsqu'il peut voir les gestes de son partenaire.

Plusieurs expériences psycho-sociales devenues classiques dans les séminaires de formation sont dérivées de l'étude initiale de Graham et Argyle [90]. Une personne du groupe doit donner des consignes à des récepteurs afin qu'ils reproduisent un dessin abstrait. Dans la première condition l'émetteur peut faire des gestes alors que, dans la seconde condition, on lui enlève cette possibilité. Les performances des récepteurs sont supérieures quand ils sont libres de leurs gestes. Un cas d'exercice classique est la transmission de consignes pour aller d'un point à l'autre d'un campus : l'inhibition volontaire des gestes implique davantage d'autocorrections verbales et une moindre qualité de compréhension. À l'inverse, la possibilité d'émettre des gestes permet à l'émetteur de mieux planifier son discours, de s'appuyer sur des repères spatiaux à partir de son corps propre.

Des expériences analogues ont été menées en plaçant les interlocuteurs en visibilité directe, ou au contraire en les masquant par exemple derrière un écran. Ou encore, en comparant les performances obtenues à partir d'enregistrements audios, d'une part, et de films vidéo, d'autre part. Krauss [91] fait partie des experts qui défendent que la fonction informative des gestes n'est qu'illusoire¹. Selon lui, l'interprétation que nous en retirons en parlant n'est qu'une rationalisation *a posteriori* : nous croyons à leur valeur informative parce que la parole nous en donne le sens. Or ce sens, poursuit-il, est plus ambigu que celui des mots ou d'un dessin. Un autre argument des sceptiques est le fait que si nous parlons à une émission de radio ou au téléphone, nous pouvons toujours gesticuler sans pour autant améliorer la compréhension du message.

2.2 Gestes sans parole, parole sans geste

L'une des expériences de l'auteur consiste à filmer des gestes de personnes qui décrivent une photographie. Dans la première étape, les gestes sont présentés sans le son à des observateurs qui devront choisir entre deux réponses : le « vrai mot » effectivement prononcé par les sujets filmés et un mot fictif, inventé au hasard. Dans 77 % des cas, les répondants rattachent correctement les gestes aux mots d'origine. En présence de ces résultats inattendus, les auteurs ont émis la possibilité que les récepteurs se soient aidés de la lecture labiale pour deviner les mots, ou qu'ils aient comparé la longueur des mots candidats. Du coup, l'expérience inverse a été faite, il a été demandé à d'autres sujets de retrouver à partir de la liste de mots les gestes correspondants : la proportion de restitution correcte était significative. Les meilleures adéquations étaient notées lorsqu'on avait affaire à des concepts spatiaux ou à des verbes d'actions.

Dans une autre expérience, les sujets devaient donner des consignes au récepteur pour placer les pièces d'un puzzle ; ils étaient soit séparés de celui-ci par un écran, soit dans une autre condition ils le voyaient directement. Les gestes de repérage spatial étaient plus fréquents en présence de l'interlocuteur que lorsque celui-ci était masqué derrière un écran.

Lors d'un test plus complexe, les émetteurs donnaient des consignes aux récepteurs qui devaient non seulement placer correctement des pièces géométriques mais encore les réorienter par rotations définies selon les instructions orales qu'ils recevaient [92]. Quatre conditions étaient testées : visibilité réciproque des deux sujets avec gestes autorisés, non-visibilité réciproque mais gestes autorisés, visibilité mais pas de gestes, absence de visibilité et de gestes. Les émetteurs qui ne voyaient pas leurs partenaire réalisaient tout de même des gestes de rotation en donnant les consignes. Les auteurs expliquent que cette *empathie motrice* leur permet de se mettre à la place du receveur qui devra exécuter ce même schéma gestuel. Dans le cas où les deux personnes se voient, il ressort un autre phénomène, celui de *l'interactivité gestuelle*, déclenchée cette fois-ci au niveau du récepteur. En produisant nous-mêmes des gestes en présence d'un interlocuteur, nous augmentons la probabilité qu'il en fasse à son tour.

La motivation des gestes au téléphone est un peu différente. Comme on peut le remarquer avec des utilisateurs de portables, certains de ces gestes sont liés au besoin d'une décharge motrice liée à la gestion de la conversation (éviter les temps morts, donner la réplique, plaire au correspondant, etc.) : ceux-ci ne peuvent s'empêcher de faire de grandes enjambées et de tourner en rond, tout en multipliant les gestes d'autocontact. D'autre part, le téléphone reste une interaction durant laquelle l'interlocuteur est fortement activé dans notre représentation mentale du moment ; il est impossible d'appeler une personne connue sans se la représenter visuellement. D'ailleurs, même si nous ne connaissons pas notre correspondant, nous construisons de lui une image mentale en fonction d'une synthèse motrice fournie par la voix. Les gestes que nous lui adressons comme s'il était en face de nous font partie de l'intention communicative.

En ce qui concerne les résultats d'expériences évoqués, ces derniers restent empiriques et dépendent toujours des conditions du test, comme le montrent certains résultats pour partie contradictoires. Comme indiqué, selon des théories non interactionnistes, les gestes n'apportent pas d'indices utilisables par le récepteur. Pour juger de leur pertinence au niveau du sens, il y a donc lieu de savoir comment les gestes sont perçus à l'arrivée et utilisés par leur destinataire.

3. La perception visuelle des gestes et le placement de l'attention

Les premières études qui nous renseignent indirectement sur la perception des gestes sont les expériences sur le regard mutuel [93] qui révèlent que, pendant

les interactions, nous regardons le visage durant la majeure partie du temps culturellement acceptable. Découverte surprenante car elle relativise de fait l'impact visuel des gestes manuels. Lorsque les sujets ne se regardent pas mutuellement mais visionnent autrui sur moniteur, le temps de fixation du visage avoisine les 90 %. Les gestes ne sont pas entièrement négligés, mais il y aurait un effet de balance entre l'attention attribuée à la parole et l'attention portée aux gestes [94].. Dans cette perspective, les gestes appartiennent à l'arrière-plan de la structure car ils ne captent que de l'attention secondaire tandis que la parole occupe l'avant-plan. Mais ce rapport entre la figure et le fond peut être inversé de temps à autre, quand le récepteur place autrement son attention. En reprenant les deux polarités de l'école de Palo Alto, on peut suggérer que notre attention alterne entre la dimension de contenu (les mots) et les indices de la relation (actes non verbaux).

3.1 La mesure du regard par pistage oculaire

Le trait correspond aux déplacements de regard du spectateur

Source : CLIPS-IMAG



Au niveau de la mesure de l'attention, pour évaluer la façon dont les receveurs perçoivent visuellement les gestes, certains laboratoires utilisent un oculomètre ou *eye-tracking* (pistage du regard). Ce système est capable de restituer un tracé à partir des déplacements de l'œil du sujet testé, pendant que celui-ci visionne une personne en train de parler : regarde-t-il les yeux, les lèvres, les épaules, les

mains, de son interlocuteur, et pendant combien de temps ? Ces trajectoires oculaires permettent de détecter les zones d'intérêt et de négligence visuelle du spectateur. Par exemple, dans la séquence illustrée précédemment, le sujet testé extrait en moins de 300 millisecondes deux indices qui lui permettront d'interpréter l'état émotionnel du personnage : la flexion d'un sourcil et la dilatation de la joue.

Une étude importante sur ce thème est celle de l'institut suédois Max Planck [95].

Pendant que les sujets testés échangeaient des idées, l'oculomètre permettait d'enregistrer leurs mouvements des yeux. Moins de 10 % des gestes étaient regardés par les récepteurs pour la même raison que précédemment : ils s'intéressaient principalement aux expressions faciales. En analysant tout de même les gestes perçus, il apparaissait que les gestes déployés latéralement (donc assez amples) étaient fixés trois fois plus que les gestes centrés près du buste. Une étude postérieure de ce laboratoire permet d'observer comment les gens perçoivent les gestes d'un acteur sur un écran, ce qui concerne donc éventuellement la visibilité des gestes à la télévision ou en vidéoconférence. Les spectateurs de la scène attribuent surtout de l'importance aux mimiques du visage, à l'articulation labiale, aux hochements et rotations de la tête, aux déplacements du regard utilisés comme des indices directionnels.

En analysant ces indices faciaux, le récepteur les combine aux intonations vocaliques et induit alors les intentions du locuteur (importance donnée à un mot, etc.). Cette visibilité prédominante du visage est liée non seulement aux conventions sociales (regarder les gens en face) mais à la pertinence des indices qu'il apporte : indices sans cesse renouvelés² et délivrés sous la forme d'un « alphabet » plus facilement décodable que les gestes manuels.

Afin d'approfondir ces études et de mieux comprendre les types de gestes qui intéressent le destinataire, nous avons mené avec le laboratoire en amont de la conception d'un agent virtuel animé,³ une série de tests mettant également en œuvre la technologie du pistage oculaire [96]. Nous essayons de savoir si certains types de gestes sont plus perçus que d'autres, ce qui, d'un point de vue pragmatique, revient à se demander quels sont les gestes les plus utiles dans la communication.

Les sujets visionnaient sur un écran un personnage parlant et la caméra oculométrique enregistrait les zones d'intérêt visuelles vers lesquelles se dirigeait le regard des spectateurs. Le point principal d'attention qui ressortait statistiquement était encore une fois le visage, avec

comme cible principale la bouche, car elle permet à la fois le repérage articulatoire labial et des interprétations instantanées sur la nature des émotions. Puis, autres indices très scrutés, les yeux et les sourcils.

Les gestes manuels sont donc regardés moins souvent en vision fovéale, mais nous envisagerons ensuite le rôle de la vision périphérique car celle-ci maintient un contrôle attentionnel flou de l'arrière-plan. Dans l'immédiat, quelles sont les catégories de gestes qui sautent le plus aux yeux ? L'analyse fréquentielle en nombre et durée des fixations nous montre qu'il s'agit des gestes référentiels (cf. chapitre 6), déclinés ainsi : pointeurs déictiques, gestes métaphoriques et iconiques, pictographiques (qui dessinent le référent), spatiographes (qui retracent des relations spatiales), pantomimiques (gestes d'aspect technique, qui miment une action).

Exemples de gestes pantomimiques à forte visibilité



Source : archives de l'auteur

Autrement, dit, à condition qu'un geste exprime une intention de communiquer et se présente comme un signe identifiable par sa structure fine, le récepteur lui attribue une pertinence et une valeur d'échange. Les gestes-vedette sont généralement des signes qui, par analogie à l'objet, créent des images mentales donnant une concrétude aux mots du discours.

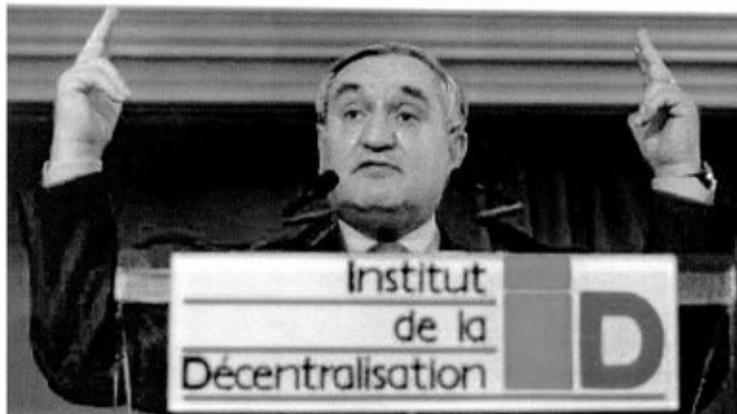
En comparaison, les mouvements des mains, qui n'ont d'utilité que pour le locuteur ou gestes phatiques, ne sont pas fixés par le récepteur : tout se passe comme si ce dernier avait une intuition de leur faible pertinence. Il s'agit des mouvements qui apparaissent dans les phases d'inconfort verbal : autocontacts,

croisement des mains en forme de toit, manipulation d'objet... (cf. chapitre 5). De même, les gestes de battement de faible amplitude (marquage micro-rythmique du discours) passent relativement inaperçus, alors qu'ils récupèrent de l'attention, s'ils prennent une tournure plus expansive et figurale (gestes rhétoriques).

D'autres paramètres de qualité peuvent se greffer sur ces catégories pour faire varier la visibilité. Ainsi la *soudaineté* d'apparition d'un geste, lui attribue un aspect inattendu et crée de la surprise. D'autre part, son *amplitude* peut lui conférer davantage de saillance visuelle spécialement si c'est un geste de pointage, bras largement déployé. La *précision digitale* de réalisation du geste (granularité fine) est un autre critère de qualité qui attire l'attention du récepteur et assigne une valeur performative : on peut voir ce qu'il fait. La réalisation *bilatérale* d'un geste est une stratégie rhétorique qui crée de l'inattendu dans le paysage visuel (cf. exemple illustré plus bas).

Autre effet de saillance, lorsque le communicateur regarde ses propres gestes manuels, il oriente également l'attention en créant ainsi une zone d'intérêt visuel partagée. Enfin, le caractère incongru, déplacé ou aberrant d'un geste lui donne une force d'attrait ; un bras d'honneur passerait inaperçu dans le contexte d'un embouteillage urbain, mais si ce geste échappait à une célébrité politique, il déclencherait instantanément de l'audience et ferait la une de la presse le lendemain. Toutes proportions gardées, cet impact du contraste a partie liée avec la stratégie de certains leaders politiques qui jouent le registre du franc-parler, à grand renfort de gestes ostensifs, tandis que leurs confrères cultivent des manières moins expansives et plus policées [51]. En pragmatique de la communication, signifier, c'est *rendre manifeste* un signe à quelqu'un et obtenir un succès dans la compréhension de cette intention. Succès qui peut se mesurer par l'effet cognitif produit sur le destinataire (autrement dit, une idée, une représentation, une image mentale, voire même une influence).

Pointage bilatéral ou double souligné



Source : archives de l'auteur

Des recherches neuropsychologiques apportent un éclairage intéressant sur les relations entre geste et parole, qui sont entretenues au niveau des structures de la signification du cerveau. Les sujets visionnaient une séquence montrant des gestes de mimes d'objets ou d'actions : frapper à la porte, déclencher une photo, visser quelque chose, etc. Chaque séquence était illustrée d'un mot correspondant au geste, ou bien d'un mot choisi volontairement discordant en vue du test. L'activité cérébrale était contrôlée grâce à des électrodes placées sur 28 zones du cerveau et mesurée par l'indice N400. Cet indice évalue sous la forme d'un graphe la difficulté d'intégration sémantique lorsque, par exemple, un mot inapproprié est employé pour décrire une image. Les ondes cérébrales obtenues montraient alors des effets positifs en cas de geste adéquat au mot (on parle alors d'amorçage lexical) et révélaient des effets d'interférence négative et de retard de réaction, lorsque le geste était inadéquat par rapport au mot. Autrement dit, l'électro-encéphalogramme montre ici que la compréhension de messages est facilitée et plus rapide lorsque des gestes l'illustrent correctement⁴.

Pour résumer, les récepteurs accordent donc de l'importance aux gestes selon des critères de morphologie, d'intention et de sens partagé. Les gestes sont perçus et utilisés par leur destinataire :

- s'ils sont saillants visuellement (c'est-à-dire ressortent du rapport forme sur fond et se détachent d'une distribution monotone) ;
- lorsqu'ils ont l'aspect de signes structurés et ressemblent à des icônes (pictogrammes gestuels) ;

- lorsqu'ils réalisent ou miment quelque chose (performatifs, techniques et pantomimiques) ;
- s'ils illustrent des propriétés du référent ;
- quand ils pointent une direction ou une cible (déictiques) ;
- s'ils paraissent animés d'une intention volontaire (valeur pragmatique).

A contrario, les destinataires ne regardent pas ou peu les gestes de maintenance dialogique suivants :

- gestes diffus de balayage aléatoire de l'espace ;
- gestes d'inconfort verbal (régulateurs, phatiques, manipulations, autocontacts) ;
- gestes de battement rythmique de faible amplitude ;
- gestes de transition ou de confort autocentrés.

Les gestes réalisés près du visage, ont un statut visuel particulier en raison de la force d'attrait de l'expression faciale dont ils sont contigus et de la tendance naturelle à vouloir identifier un visage. Certains gestes d'autocontact mentionnés dans le cadre du chapitre 5 remplissent cette condition (voir ci-dessous).

Quel est votre QI ?

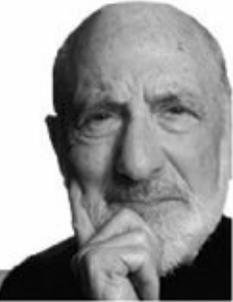
Q. What's your IQ?

80
90
100
120
140

Click Here

Tickle Your Brain

Take the FREE IQ TEST



Une métaphore du penseur de Rodin, concentration et introspection.

3.2 Quand le cadrage télévisuel révèle ou occulte le visible

Les conditions d'espace interpersonnel du duel Royal/Sarkozy ont été évoquées chapitre 4 (p. 68-69). Revenons à présent sur les principaux traits de la gestuelle des deux invités et la façon dont le téléspectateur les aura perçus, une fois passés par le tamis du cadrage télévisuel qui révèle ou occulte des zones du visible.



Source : TF1 et France 2

Au début de l'émission, N. Sarkozy triture longuement un feutre bleu clair qui se détache très nettement du costume bleu marine. Les sourcils sont mobiles et relevés, les muscles intersourciliers contractés. Puis sa gestuelle devient plus expansive et généralement visible car les gestes sont souvent symétriques et bi-manuels, avant-bras relevés à partir des coudes en appui sur la table. La gestuelle de S. Royal est moins aérienne et plus contenue, les mouvements sont souvent exécutés au niveau de la table, utilisée comme un plan d'expression. De ce fait, les signes gestuels potentiels de la candidate sont relativement escamotés par le cadrage en zoom avant, et visibles seulement en plan arrière en raison du fenêtrage visuel du média. Sa posture est plus droite et plus stable que celle de Nicolas Sarkozy, très omnidirectionnel, pour sa part (mouvements de tête, rotations du buste). À plusieurs reprises, elle pose sa main gauche sur sa main droite comme François Mitterrand jadis. Nicolas Sarkozy utilise des figures gestuelles qui relèvent éventuellement de stéréotypies rhétoriques et dessinent dans l'espace des signes manuellement structurés, proches du visage donc de la zone de cadrage télévisuelle.

Avec l'incident « handisport », on atteint ici le point culminant de l'émission, du point de vue des antagonismes et de l'atmosphère régnant sur le plateau. P. Poivre d'Arvor tente de poser une question, mais sera interrompu par S. Royal qui désire « revenir sur un point » et chez qui on sentait monter la pression. En guise d'entrée en matière, elle amorce : « On atteint le summum de l'immoralité politique ». Au milieu de l'échange verbal très musclé qui s'ensuivra, les indices paraverbaux prennent plus d'intensité.

Alors qu'au cours de l'émission, ses gestes étaient plus discrets ou contrôlés, ici la gestuelle de la candidate devient très appuyée : gestes de pointage ou métaphoriques, prosodiques

scandés sur les accents toniques. Le doigt tendu est dirigé pas moins de vingt et une fois vers l'adversaire en l'espace de deux minutes, le geste spatiographe de congédier ou de repousser (qui avait fait couler de l'encre lors de l'incident L. Fabius/J. Chirac) est réalisé cinq fois.

Au plus fort de son réquisitoire, S. Royal, comme pour avancer en territoire adverse, penche le buste vers l'avant. Pour recaler son espace interpersonnel, N. Sarkozy se rétracte en défensive de 45 degrés vers l'arrière et S. Royal avance encore de quelques degrés vers lui. Le regard accusateur de S. Royal est constamment dirigé vers son adversaire, l'expression faciale révèle quelques instants les indices signifiants de la colère qu'elle revendique verbalement. Un plan panoramique de dix secondes permet d'apercevoir son adversaire : N. Sarkozy, comme pour éviter de se laisser distraire par l'intensité émotionnelle et visuelle, feuillette assidûment ses notes.

En dehors de cette insertion de la régie, par convention, il n'y pas de plan de coupe permettant de voir en temps réel la réaction de l'interpellé. La règle du jeu de ce cadrage est que le spectateur ne peut voir en temps réel les réactions de celui qui écoute. Ce dispositif peut donc être frustrant dans les périodes les plus intenses de l'interlocution, durant lesquelles l'orateur prend directement à partie son adversaire. Il en résulte un supplément d'attention dès la première seconde de la transition, moment où l'interpellé s'apprête à répondre, et qui permet au téléspectateur de déchiffrer les traces visuelles de ce qu'il a ressenti. Toutes proportions gardées, c'est un peu comme un boxeur de dos qui essuie une série de crochets et révèle à notre regard le supplice qu'il a subi lorsque la caméra revient sur son visage. L'expression de N. Sarkozy, au changement de tour de parole, laisse encore apparaître les indices rémanents d'un inconfort qui, par inférence, ne découle que de la pression qu'il vient de subir. Il se pince pendant de longues secondes la pomme d'Adam, puis le menton, les muscles du front sont contractés, les sourcils relevés, les yeux clignent plus que d'ordinaire, le regard reste encore assez fléchi vers le bas, y compris pendant qu'il parle, comme s'il accusait le choc ou reconnaissait une faute. Durant cette période d'autocontrôle, la texture de voix, les contours intonatifs et le tempo restent stables. L'embarras est perceptible, mais encore à la marge du seuil de déstabilisation : « Calmez-vous, calmez-vous » (ton posé et paternaliste).

3.3 La vision périphérique et les gestes flous

Nous nous sommes intéressés jusqu'ici à la manière dont le regard se pose de manière focale sur le geste. Mais comme évoqué brièvement, des informations visuelles périphériques sont perçues en basse résolution par tout spectateur et peuvent compléter en mode flou la scène perçue en attention centrale. Ce phénomène se retrouve aussi bien dans la conduite automobile, les jeux vidéo, la lecture sur écran, que dans les interactions humaines.

En psychologie cognitive, deux mécanismes sont postulés par la théorie de l'attention de Posner. Le système endogène est basé sur le signal central (traité par la fovéa) alors que le système attentionnel exogène dépend des stimuli

extérieurs au champ focal. Au centre de la pupille, la zone fovéale représente la plus grande densité de bâtonnets au mm² (140 000) et procure le plus haut niveau d'acuité visuelle. La région parafovéale permet d'apercevoir des stimuli jusqu'à 5 degrés d'angle environ. Puis au-delà, tout ce qui apparaît dans le champ de vision avec une résolution encore plus faible fait partie des compétences périphériques.

Lorsqu'on a conscience des compétences périphériques du champ visuel, il est possible d'élargir ce champ par apprentissage et de mieux maîtriser ainsi l'espace de travail. L'apprentissage de certains gestes sportifs est basé sur cet élargissement du champ qui permet de contrôler la cible tout en traitant les stimuli alentour. Un négociateur chevronné est capable de contrôler visuellement les réactions d'un panel d'adversaires situés latéralement, tout en fixant face à lui son interlocuteur.

Le contraste, la dimension du stimulus, son mouvement, sa durée, peuvent compenser la dégradation du signal liée à la distance par rapport au point focal.

Par exemple, si l'on déploie largement le bras sur le côté et au niveau de la tête tout en fixant devant soi, le fait d'agiter les doigts permet de tester facilement le phénomène de compensation par mouvement. Si l'on fléchit ensuite le poignet vers l'intérieur en simulant le geste de compter de 1 à 5, on constate alors qu'une certaine forme de discrimination visuelle subsiste. Autre type de test, qui permet de constater que le placement de l'attention peut être contrôlé par le cerveau sans aucun mouvement du regard. Si l'on place sur une table un crayon face à soi sans dévier le regard de cette cible, il est possible de contrôler en vision floue les objets placés (1) tout d'abord à gauche de ce crayon, puis (2) à droite du crayon, et donc du point de fixation. Ce qui a varié n'est donc pas l'axe de visée, mais la force de l'image mentale que l'on choisit d'extraire de la scène, à gauche puis à droite.

Du côté des gestes, il y a donc ceux que nous fixons délibérément (on peut parler de traitement sériel), mais aussi certains indices et mouvements qui, à défaut d'être regardés, sont entraperçus (traitement en parallèle). P. Feyereisen [97] suggère que la perception des gestes prosodiques fonctionne sur un mode analogue à la lecture labiale : il n'est pas obligatoire de voir les mouvements articulatoires de l'interlocuteur pour le comprendre, mais quand cette information est disponible, elle influence plus ou moins notre compréhension. Observons au quotidien que tout en regardant notre interlocuteur « dans les yeux » (cf. [chapitre 4](#)), nous sommes capables de traiter visuellement une forte quantité de gestes en périphérie. Cette compétence est d'ailleurs utile aux

malentendants qui échangent en Langue des signes et décodent simultanément l'information labiale et manuelle.

Pour des raisons à la fois culturelles et pratiques, nous passons plus de temps à regarder le visage de nos interlocuteurs que leurs mains. Ne pas regarder autrui en parlant, c'est lui manifester un certain désintérêt et, par convention, le regarder, c'est porter notre regard (synonyme d'attention) vers son visage. Plusieurs centaines de combinaisons visuelles résultent de la syntaxe incluant les sourcils, les coins des lèvres, les joues, les paupières, les yeux, etc. Combinée aux indices vocaliques, l'expression faciale permet d'inférer les émotions de l'interlocuteur, sa motivation, savoir s'il ment, s'il fait lui-même attention à nous, etc. Dès la plus petite enfance, le repérage des affects et la mémoire émotionnelle s'élaborent à partir des interactions avec le visage de la mère. Lorsqu'on pense à une personne en particulier, c'est généralement à partir des traits de son visage que commence à s'élaborer la représentation mentale, complétée ensuite d'éléments posturaux et d'apparence vestimentaire auxquels elle nous a habitués.

De manière très schématique, on peut suggérer que la lecture du visage nous procure les indices émotionnels tandis que la lecture des gestes véhicule plutôt les indices cognitifs et référentiels. Reste que les mains et postures apportent elles aussi des indices d'émotions et de « tension dialogique » mais, comme nous l'avons constaté, ce n'est pas cette source visuelle qui est recherchée par un interlocuteur pour juger de nos états d'âme, sauf s'il est thérapeute ou expert en communication.

4. Le regard et le corps en formation

L'importance du geste en formation ou dans la classe a été soulignée par des études récentes dont celles de Goldin [98]. Dès l'école, le geste est une forme de communication intuitive à laquelle les enfants sont déjà prédisposés par le dessin animé, dont ils captent fortement les signes et mouvements. Les mimiques et gestes du maître ne passent pas inaperçus. Lors des apprentissages moteurs, le geste permet de montrer la tâche à imiter ou bien il sert à l'enfant à se repérer par son corps lorsque, par exemple, le maître lui enseigne comment compter grâce aux gestes des doigts.

4.1 Le geste pour imaginer le message

Par la suite, le geste reste un des paramètres de la communication que le formateur utilise assez inconsciemment, mais dont l'importance apparaît d'emblée évidente dans des matières telles que l'enseignement du sport (faciliter des acquisitions mimétiques), d'une langue étrangère (suggérer visuellement un mot inconnu), de la géométrie (ancrer des repères spatiaux), des travaux manuels ou matières technologiques... Dans quelque thématique que ce soit, le geste est utile au formateur et à l'apprenant. Quand le groupe participe, il permet de distribuer les tours de parole, quand le formateur parle, il évite la monotonie visuelle et restimule l'attention. Enfin, il sert diverses fonctions explicatives en « co-pilotage geste parole » :

- il permet de mettre l'accent sur le mot important de la phrase ; c'est une sorte de métaphore du feutre surligneur. Exemple : « On mesure la surface (geste du doigt à droite) par unité de m^2 , le volume par m^3 » (geste symétrique à gauche et renforcement de l'articulation sur chaque mot clé). Les signes manuels attirent alors l'attention, car ils mettent en contraste l'élément accentué de la phrase par rapport aux autres mots ;
- il aide à représenter visuellement l'information et tient lieu un peu de substitut du tableau noir : « Le diamètre est l'axe qui partage un cercle par le milieu comme ceci... » ;
- il facilite le guidage de l'attention en pointant des objets visuels au tableau : « Voici la formule qui vous aidera à vérifier votre équation » ;
- il permet de créer des liens entre représentations (schémas, organigrammes) présents au tableau, par des chaînes de gestes.

Goldin a remarqué que lorsque les enseignants font des gestes illustratifs, ceci encourage les élèves à en faire eux-mêmes, donc à mieux conceptualiser leur pensée. Ses observations auprès d'élèves montrent que les sujets qui s'aidaient de leurs mains pour parler obtenaient des performances plus élevées dans la résolution de tâches cognitives.

La fonction des mots est de décrire des choses, celle des gestes est de les dépeindre ou de les accentuer, parfois même de les remplacer. Dans le cadre de

la formation aux activités physiques ou sportives, la gestuelle du professeur fait appel à l'analogie directe, en référence aux repères de son propre corps et à l'aide de séquences de mime. Ces gestes permettent de compléter les explications verbales et de réduire la complexité d'explication, en faisant l'économie de certains termes d'anatomie ou paramètres spatiaux. En enseignement de langue étrangère, la gestuelle rend le discours plus compréhensible et plus vivant pour l'apprenant. Pour faire comprendre un mot nouveau, le formateur utilise des postures, des mouvements manuels de mime à partir des expressions faciales, ou grâce à l'articulation visuelle entre une main et d'autres segments corporels. Il peut, par exemple, tendre l'avant-bras gauche comme une ligne droite pour illustrer le déplacement d'un personnage représenté par la main droite, etc.

Faire acquérir des mots nouveaux suppose donc un engagement corporel, facial et articulatoire, voire même ludique du professeur, une certaine aisance corporelle qu'il peut faire partager en proposant des jeux de rôles. Redonner la parole au corps et susciter les interactions permet un apprentissage plus « viscéral » et durable, c'est un moyen de canaliser les énergies vers une créativité motrice. Bien que l'organisation des locaux le permette rarement, les « langues vivantes » et « techniques d'expression » devraient logiquement être enseignées dans une salle vaste et isolée phoniquement pour permettre le déploiement postural et vocal.

4.2 Les signes corporels et le territoire en classe

Une autre dimension du langage corporel est la perception des indices affectifs et cognitifs. Avec plus ou moins de perspicacité, le formateur vérifie parmi l'auditoire si le message est bien perçu, s'il soulève des incompréhensions, de l'ennui... Ici et maintenant, cet intervenant est confronté, pendant qu'il exerce un rôle didactique, à la gestion de ses propres affects au contact d'indices perçus autour de lui. Tâche d'interprétation qui déjà n'est pas aisée dans la communication duelle, mais qui peut être encore plus fantasmée lors du corps à corps avec le public d'apprenants.

Des spécialistes de la relation en classe indiquent que l'enseignant est souvent sous tension, car « il doit être attentif aux messages non verbaux et verbaux des

élèves, au groupe comme aux individus. Il doit observer les mouvements, les interpréter pour passer à l'action tout en restant concentré afin d'orienter son discours et le mener à bien sans digression » [99].

Un autre acte corporel de l'enseignant est celui d'écrire au tableau, complémentaire à la projection de visuels. Ce geste graphique, au cours duquel il tourne le dos à son public, doit être maîtrisé faute de lisibilité. En fait, les tensions corporelles liées à la surcharge cognitive peuvent induire un certain relâchement sous forme de décharges motrices : segments de texte nerveusement soulignés, tendance au graffiti, à l'angulosité ou à la saccade liée aux accélérés, dégradation de la forme calligraphique sous l'effet du stress. Le contrôle de la norme calligraphique, ou en tous cas de la lisibilité, peut impliquer une tension posturale variable selon les habiletés graphiques du scripteur.

Qu'en est-il enfin du territoire dans la relation de formation ? L'enseignant dispose dans la salle d'un espace proxémique et ergonomique différent de celui des élèves ou étudiants. En formation des adultes, les données spatiales sont souvent plus égalitaires et moins figées que la classe institutionnelle : estrade riviée au sol, chaises et tables en rang standard, tableau vissé au mur, bancs enracinés... Dans une salle de cours de surface moyenne et pour une trentaine d'élèves, les élèves se partagent *grosso modo* une table de travail pour deux. Ils vivent donc mutuellement en distance intime et en posture assise, sur du mobilier de confort médiocre et en principe jamais renouvelé. Situation de promiscuité et d'immobilité partagée six à huit heures par jour, dans un local rarement bien agencé et souvent mal aéré. L'intervenant est généralement en distance sociale et a pour avantage de pouvoir se lever, se déplacer... Mais il ressent d'une autre manière la densité sociale et supporte la convergence des regards, lesquels peuvent être bienveillants, indifférents ou bien à l'affût du moindre lapsus de vocabulaire ou de posture.

De leur côté, les élèves ou personnes en formation n'ont pas toujours les coudées franches pour dire le cas échéant qu'ils s'ennuient, qu'ils sont fatigués, que cela va trop vite ou qu'ils ne comprennent pas bien. Le corps peut servir alors de métaphore qui parle à la place et exprime le non-dit, soit à partir de symptômes involontaires, soit de signes ostensifs.

Se frotter les paupières qui picotent, avoir les yeux perdus dans le vague, prendre un air perplexe ou dubitatif sont des indices qui n'ont aucune codification officielle mais expriment des affects et des processus cognitifs. Des paupières mi-closes et contractées comme pour se concentrer, des sourcils froncés et le front plissé, un grattement de nuque, un battement de pied incessant, autant d'indices qui peuvent révéler que le message ne passe plus et précéder les signes annonciateurs de fatigue puis d'ennui. À la suite, la tête s'affaisse sur la main déjà en accoudoir, les yeux divergent dans le vague, la posture dorsale s'avachit vers l'arrière, les jambes se décontractent et s'allongent sous la table, quelques soupirs s'échappent, on gribouille une feuille dans tous les sens et on consulte discrètement sa montre...

4.3 Signal ostentatoire ou symptôme pertinent ?

Le symptôme peut et doit être décrypté comme une alerte « saine », mais les signes ostensifs sont plus complexes à gérer car leur intention n'est jamais déclarée verbalement. Que penser, par exemple, des intentions de cette personne, qui ne dirige son attention qu'à travers la fenêtre et bâille à présent à s'en décrocher la mâchoire. Simple réponse adaptative de l'organisme, indice d'ennui mal réprimé, ou signe ostensif destiné à récolter un peu de charisme ? Autre bête noire du formateur, les sourires en aparté, éventuellement suivis de réactions en chaîne dont l'intention n'est jamais évidente : ironie ? simple échange d'affect ? Une situation décrite comme ambivalente pour les enseignants est celle du rire en classe. Des formateurs (*op. cit.*) distinguent les rires bienveillants où l'on partage de bon cœur un moment d'humour, les rires sous cape et les ricanements sarcastiques initiés par des manipulateurs, qui peuvent dégénérer en débordement.

Tous ceux qui apprennent, adultes ou enfants, sont, en tout état de cause, sensibles à la motivation propre du formateur, qui transparait dans son style de présence corporel : voix, gestuelle et regard. La qualité d'écoute provient aussi bien du contenu qui est communiqué, que du timbre de voix et de ses modulations. La présence au groupe suppose aussi d'assumer le regard et de regarder de façon équitable tout son auditoire. Regarder « toujours les mêmes têtes » et attribuer moins d'attention à d'autres personnes peuvent être interprétés comme des signes de favoritisme ou au contraire de défensive. Fixer toujours le leader du groupe risque d'être pris pour un signe d'allégeance à ce dernier, tout comme esquiver à chaque fois le regard de celui-ci (cf. [chapitre 4](#) et « Mettre en pratique »).

Le « regard équitable », confiant, peut être vu comme une métaphore de contact corporel. Il a été montré [4] que le fait de toucher occasionnellement le bras d'un élève à l'occasion d'un aparté pouvait conduire à une plus grande implication de celui-ci, voire même parfois à neutraliser un comportement perturbateur. Habituellement considéré comme une intrusion dans l'espace intime, le contact tactile peut être vécu à l'inverse comme un geste d'authenticité. S'approcher d'un élève qui a du mal à se concentrer, s'asseoir un moment à côté de lui, est une façon de modifier les données territoriales et affectives de l'interaction. Ce peut être aussi le moment de lui demander si quelque chose n'est pas clair pour lui, pour l'amener à s'exprimer autrement que par des implicites non verbaux. Si besoin est, une tâche non comprise sera décomposée en plusieurs parties, mais il va de soi que la communication authentique peut impliquer un plus grand investissement que la distance conservatoire. Ces données sensorielles et relationnelles seront-elles un jour redistribuées par la formation en télé-présence ? En tous cas, de nouvelles créatures virtuelles qui incarnent le geste et la parole sont prêtes à prendre le relais des formateurs en chair et en os, elles savent déjà un peu identifier les émotions de l'utilisateur et exprimer des affects en fonction de l'évaluation computationnelle d'un événement...

5. Les agents virtuels émotionnels ou expressifs

Le pouvoir communicationnel des gestes intéresse de plus en plus les concepteurs d'interfaces, car il leur permet de promouvoir des agents pédagogiques virtuels et assistants de recherche. Certaines sociétés comme AvatarMe prévoient de peupler la planète de milliers d'avatars photoréalistes générés à partir de la numérisation de personnes réelles selon 4 angles de vue. Ces assistants virtuels sont appelés à se développer non seulement en formation distante, mais dans le e-commerce et sur les guichets de l'administration électronique. Une base de connaissances sémantique leur permet de dialoguer avec des mots et de les synchroniser sur des gestes expressifs, postures et mimiques émotionnelles. Les gestes sont stockés dans une bibliothèque d'algorithmes, leur vitesse et durée doivent être synchronisés sur le tempo de la

parole. Les agents conversationnels, qui ont appris à parler « de tout et de rien » avec leurs utilisateurs, sont aussi en mesure de communiquer entre eux.

Émilie, dernière recrue pour filtrer les appels chez un opérateur téléphonique



En fait, ces automates sont une forme évoluée des premiers *chaterbots*, littéralement robots de dialogue ou personnages animés qui posent des questions à l'utilisateur pour créer un dialogue avec lui. L'idée de ces programmes est elle-même dérivée des avatars graphiques. Ces artefacts servent aux jeunes internautes à se donner une identité lorsqu'ils dialoguent en ligne (apparence de personnage puissant, séduisant, amusant...) Dans une communauté virtuelle, un avatar est une sorte d'icône du locuteur, une apparence doublée d'un pseudonyme qu'il donne à autrui pour révéler une facette de sa personnalité ou la travestir⁵.

Sur des sites de commerce électronique, l'agent conversationnel est une métaphore du vendeur qui prend à partie le client potentiel : une fois engagée une interaction, une visite sur le site a plus de chance de se conclure par un clic ou une vente qu'en l'absence d'apparence humaine. Les agents virtuels sont entrés dans les mœurs puisque 8 internautes sur 10 ont déjà dialogué avec un tel assistant, disponibles 7 jours sur 7. Ils se nomment Anna chez Ikea, Lucie chez SFR, Clara à la FNAC, Laura chez EDF, leurs compétences et apparences sont variables selon leur coût de revient et ces humanoïdes, de préférence féminins, sont d'ailleurs notés chaque année par le palmarès de Miss Client.com.

Ils peuvent guider les visiteurs sur le choix d'un CD-rom, d'un meuble, d'un placement financier, d'un restaurant à Paris, d'un produit de beauté... Exploitant

l'engouement pour ces créatures en trois dimensions, certains sites vendent du temps de connexion avec des hôtes ou hôtesse virtuelles pour une sorte de dialogue ludique en direct. En échange, les internautes en mal de compagnie peuvent poser à l'automate toutes sortes de questions, tester sa capacité de répartie, se défouler en lui envoyant jurons ou insultes, ou essayer de le faire rire.

Quant aux personnes qui craignent de déprimer, elles peuvent se distraire en consultant, via la console de jeu Kinect, une psychologue virtuelle fournie par Sim Sensei. Grâce aux capteurs de la console, ce personnage analysera, lors d'un questionnaire, les expressions du visage (émotions, contractions...), les mouvements des yeux (taux de contact, flexion vers le bas, détournement latéral), les postures (ouvertes ou étroites), les paramètres prosodiques de la voix, la motricité et la façon de bouger... Donc, des processus non verbaux, à la base aussi subtils et complexes que ceux d'une cellule, qui pourtant ont été implémentés sous forme de règles heuristiques « afin d'aider au dépistage avant le médecin ». N'oublions pas qu'au Japon il existe des robots soignants... Le revers de la médaille de l'*affective computing* est de banaliser une certaine représentation du « tout modélisable » qui n'est pas sans soulever quelques problèmes éthiques.

5.1 Les hôtes virtuels sur les portails marchands

Les agents conversationnels (ou prototypes les plus élaborés) savent diriger l'attention de leur interlocuteur par la voix, le geste et le regard. Ils peuvent montrer quelque chose, regarder dans des directions définies pour orienter l'attention, joindre les mains en parlant, battre des cils, , faire un clin d'œil, un sourire, prendre un air séducteur, déçu... Ces créatures en silicone sont également exploitées dans les technologies de tutorat en ligne, pour animer des quiz, des *serious games* ou jeux vidéo éducatifs, former à une langue étrangère, assister un utilisateur à distance, ou le prendre en main sous forme de coaching : par exemple, un compagnon virtuel peut vous aider à arrêter de fumer.

Des études concernant l'impact des gestes de ces agents virtuels sur les utilisateurs sont menées en laboratoire⁶. Des expressions comme mettre une main sur la hanche, croiser les bras, pointer du doigt, froncer les sourcils sont

testées, sans oublier l'impact des émotions jouées par le personnage. Les animations doivent atteindre un certain réalisme expressif, faute de quoi les avatars risquent d'entraîner du rejet, alors que leur mission est de générer de la confiance. Par exemple, un excès de geste peut agacer l'utilisateur, un sourire permanent risque de passer pour opportuniste. Ensuite, lorsqu'il ne parle pas, le personnage ne doit pas paraître pour autant figé : il doit respirer, cligner des yeux à la même fréquence que les êtres humains, rééquilibrer sa posture, faire quelque chose de ses mains. Quand il s'interrompt, il doit diriger son regard vers l'utilisateur et le maintenir quelque temps pour lui signifier que c'est son tour de parler. Modéliser des attitudes mentales est, en fait, une tâche assez complexe, mais moins ardue que de modéliser l'expressivité et les nuances subtiles du geste [100].

Autre type de problème à résoudre : le personnage est là pour susciter de l'intérêt. Mais s'il accapare trop d'attention et semble trop visible à l'écran, il risque alors de ralentir l'accès à l'information. Ces problèmes d'ergonomie étant supposés résolus, le modèle conversationnel de l'automate est assez efficace car il invite (ou même contraint un peu) l'utilisateur à entrer dans une logique de dialogue, il s'adresse à lui directement en langue naturelle, avec une stratégie de question-réponse bien régulée. Il peut même être en mesure de négocier (par exemple, en proposant des solutions alternatives à la requête) ou encore de faire dire à l'internaute ce qu'il attendait en venant sur le site, et de quoi il aurait besoin. Mais il ne doit jamais aboutir à fermer le dialogue par la négative.

La finalisation de l'architecture dialogique de ces agents intelligents a suscité plusieurs programmes internationaux qui permettent à des spécialistes d'intelligence artificielle et à des experts en gestuelle de transformer en règles formelles les indices multimodes de l'expression humaine. Grâce à ces collaborations interdisciplinaires, les émotions longtemps considérées comme irrationnelles deviennent un objet d'étude particulièrement prisé et revisité par les sciences cognitives, tout comme la modélisation des actes de langage. Le « retour en force de Psyché », pour reprendre l'expression de Cosnier [102], s'est traduit de ce fait par un engouement massif à l'égard des théories des interactions et de l'intentionnalité.

5.2 Des machines à enseigner communicantes et affectives

Une autre application des agents artificiels est celle des « robots à enseigner » ou compagnons pédagogiques, destinés au *e-learning*. On sait qu'en formation à distance, l'image corporelle du formateur est absente, sauf en visioconférence. Or le corps est une forte composante interactive qui stimule interactions, émotions et représentations. Destinés à suppléer cette sensation de corps absent, les compagnons pédagogiques ont pour mission de stimuler les questions-réponses, d'éviter le sentiment de solitude face à la tâche. Ils peuvent apparaître à l'écran pour motiver l'élève, restimuler son attention, lui demander s'il est allé sur le forum, lui proposer d'ouvrir une page Web en vue d'informations supplémentaires. Le côté opportuniste du personnage est facilité par son apparence familière, de plus il appelle l'apprenant par son prénom, éventuellement il le félicite...

Un exemple de prototype est Eve, tuteur affectif virtuel qui scrute les indices non verbaux de ses apprenants par des capteurs physiologiques et une webcam afin de s'adapter à leurs réactions (fatigue, stress, intérêt, ennui...). Pour améliorer le réalisme de l'avatar, des études basées sur l'annotation gestuelle de corpus consistent à modéliser les expressions émotionnelles les plus récurrentes des formateurs (encouragement, empathie, désapprobation, etc.) pour les implémenter dans le tuteur. La communication corporelle de ces humanoïdes paraît la plus probante actuellement dans le domaine de l'expression faciale émotionnelle et de la mélodie vocale.

Au niveau des gestes manuels, ils démontrent de très bonnes performances dans le domaine du pointage ou des gestes extra-communicatifs (autocentrés, gestes de repos et de transition). Mais les gestes iconiques ou gestes de métaphores spatiales risquent de demeurer, même dans quelques années, très complexes à interconnecter sur les séquences de paroles correspondantes. Déjà l'intelligence sémantique des agents, sur le plan de la parole même, est à optimiser : « Pardonnez-moi, je suis stagiaire, je ne vous comprends pas », entend-on souvent de la bouche d'une hôtesse virtuelle. La planification de séquences de dialogue utilisant des gestes illustratifs pour imager la parole reste complexe, et ces systèmes experts sont encore loin de maîtriser ce couplage sémantique. Comparativement, améliorer leur réalisme expressif et capacité émotionnelle soulève moins de verrous scientifiques, sans doute parce que nous

maîtrisons mieux la sémiologie des affects que la nature des structures cognitives qui relie le geste à la parole.

5.3 Remarques récapitulatives

Le tableau page 138 nous permettra de regrouper les principales catégories d'indices corporels et gestuels abordées dans l'ouvrage et d'observer que ces derniers ont des caractéristiques sémiologiques différentes. Considérons par exemple la colonne des gestes extra-communicatifs (ex. : battre des pieds). Ces mouvements sont exécutés inconsciemment (intentionnalité). Ils n'ont pas de qualités élaborées de structure formelle et morphologique ni de règles d'enchaînement combinatoire (contrairement, par exemple, aux langues signées). De plus, ils ne contribuent pas à la sémantique langagière (dépendance aux mots), d'autant plus qu'ils peuvent être émis durant les pauses. Ils n'entretiennent pas de lien avec l'objet verbalisé (aucun référent), et n'apportent pas d'information si ce n'est sur les états d'âme de l'émetteur. Ces mouvements sont généralement négligés sur le plan visuel (sauf par l'expert), leur ambiguïté est élevée et ils ne résultent d'aucune convention culturelle. Ils ne présentent pas d'utilité pragmatique pour le récepteur, mais permettent au locuteur de réguler certaines tensions (on les appelle parfois gestes de confort).

Nous avons écarté du schéma page 139 l'expression faciale pour ne retenir que les gestes manuels. L'axe horizontal représente leur degré de liaison au référent (objet évoqué), qui varie de très faible à très fort. L'axe vertical représente leur valeur informationnelle. Le diamètre des cercles correspond à la pertinence des gestes pour le récepteur. Si l'on considère chaque catégorie :

- les extra-communicatifs sont les gestes qui présentent le moins de rapport avec le référent du discours (autrement dit tapoter du pied en parlant n'entretient pas de relation avec le sens des mots employés). Faible valeur d'information ;

- les gestes prosodiques sont liés à la mélodie vocale et à l'accentuation des mots, mais ont peu de choses à voir avec le contenu de ces mots ;

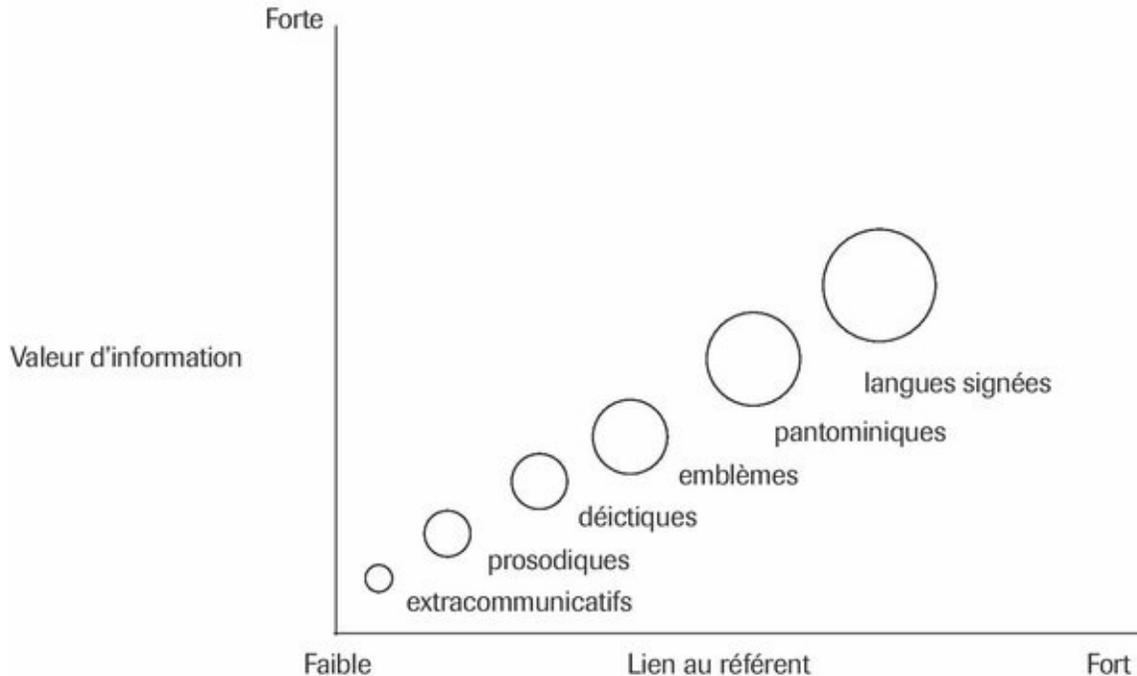
- les déictiques ont valeur d'index en désignant un objet, donc assument une certaine valeur référentielle, mais n'illustrent pas les caractères de cet objet. Néanmoins on progresse peu à peu vers une certaine continuité avec le référent ;

Type de geste	Extracommunicatif	Prosodique	Déictique	Emblème
Autres appellations	Phatiques, autistiques <i>Adaptors</i>	Rythmiques Bâtons	Pointeurs désignatifs	Quasi-linguistique autonome
Intentionnalité	Non, inconsciente	Selon orateurs	Très forte	Oui
Qualité de structure	Non	Oui	Oui	Forte
Besoin des mots	Non	Oui	Facultatif	Facultatif
Lien au référent	Aucun	Modéré	Fort	Fort
Visibilité	Faible	Selon orateurs	Très forte	Très forte
Ambiguïté	Forte	Non	Non	Non
Convention	Aucune	Non	Oui	Très forte

– les gestes pantomimiques (iconiques) montrent une continuité visuelle au référent plus importante que le pointage ;

– les gestes emblèmes : forte continuité et valeur informationnelle mais interférence du contexte culturel ;

– les langues des signes : relation « exemplaire » avec l’objet référentiel. Tout élément est informatif.



Avant de conclure, cette proposition de classement nous aura permis de récapituler les principales caractéristiques des gestes abordés dans l'ouvrage et leur valeur communicationnelle.

¹ L'auteur a nuancé son point de vue depuis ses premières hypothèses, mais son attitude sceptique reste toujours stimulante pour l'avancée du débat théorique.

² Une émotion s'affiche généralement sur le visage entre quelques millisecondes à 5 secondes environ, puis le visage change d'aspect en permanence.

³ Laboratoire Communication Langagière et Interactions Personne Système, UMR CNRS 5524.

⁴ P. Bernardis, E. Salillas, N. Caramelli, « Behavioural and neurophysiological evidence of semantic interaction between iconic gestures and words », *Neuropsychology*, 25/7/2008, p. 1114 – 1128.

⁵ Dans la religion hindoue, l'avatar est une forme qui incarne la divinité.

⁶ En France, l'initiative de ces tests d'usage provient d'un réseau animé notamment par le laboratoire CLIPS et la société As an Angel. Le CNRS contribue également à la conception de l'architecture gestuelle et dialogique.

Conclusion

Souvent décrits comme une métaphore de la pensée, les gestes permettent de compléter, de renforcer ou de contredire le message : en cela, leur rôle pragmatique est donc essentiel. Contrairement à certaines croyances, ils n'apportent pas en toutes circonstances la « clef du sens caché », mais ils permettent au récepteur de contextualiser le message perçu, de lui attribuer une coloration affective, d'en apprécier l'intensité émotionnelle, et d'affiner la précision de ses hypothèses relatives aux intentions de l'émetteur.

Mais dans le même temps, le non-verbal peut être source de malentendus, de préjugés, de stéréotypes. En fonction de petits indices il nous arrive maintes fois de retirer de grandes conclusions, de confondre la partie pour le tout, la carte pour le territoire.

Espérons en tous cas avoir dissipé une idée désuète en vertu de laquelle le contrôle de la gestualité pourrait frayer les voies de l'expression orale. Le geste remplit en effet des fonctions d'accès à l'imagerie, de repérage spatio-temporel, d'activation de la mémoire lexicale, de mise en scène du référent, de graduation de l'intensité dramatique. Enfin, le geste participe à un certain style expressif qui fait l'originalité de chacun, au même titre que sa voix, son regard, son registre de langage, sa démarche...

Nous avons également constaté que le visage est, en général, le plus visible des indices corporels, mais que les gestes manuels sont traités par le récepteur lorsqu'il perçoit en eux une forme signifiante (qu'elle soit culturelle ou naturelle).

Deuxième partie
METTRE EN PRATIQUE

EXERCICE 1

Les impressions

Application 1

Afin de sensibiliser les personnes en formation à l'influence des apparences extérieures sur leurs préjugés éventuels, le formateur leur proposera un travail d'observation à partir d'enregistrements télévisés. Il aura sélectionné, préalablement, une série d'extraits d'émissions où apparaissent des personnages s'exprimant spontanément à l'antenne, cinq minutes au minimum : interviews, débats télévisés, etc. On évitera cependant de présenter des célébrités ou personnalités connues des médias afin de rester dans le domaine des impressions spontanées. Cette observation pourra s'appuyer sur l'échelle d'impressions proposée page suivante.

► *Variante a*

Chaque participant présente au caméscope son établissement et le contenu de sa formation (ou autre thème d'exposé). Avec son accord, cette vidéo est montrée à un autre groupe d'apprenants afin qu'ils transcrivent leurs impressions. Chacun d'entre eux reçoit donc une feuille d'annotation des impressions sur laquelle il évaluera chaque personne filmée, en notant en marge le nom de celle-ci. Les feuilles d'impressions sont ensuite restituées à chaque orateur, qui pourra juger des convergences et divergences subjectives. Le tuteur doit avoir reçu la formation nécessaire en dynamique des groupes et bien connaître l'histoire du groupe auquel il propose l'exercice, pour permettre à chacun de gérer ses représentations en présence d'impressions subjectives.

Le même exercice peut être proposé au groupe B, avec enregistrements d'exposés destinés à l'évaluation par le groupe A.

► *Variante b*

Les participants invitent par courriers et contacts téléphoniques des intervenants extérieurs à l'établissement, spécialistes dans un domaine particulier (professionnels, représentants d'association, etc.). Le lendemain, ils rédigent un compte rendu à partir de leurs notes et répondent en annexe à la question suivante : quelles sont les impressions visuelles ou auditives que vous avez pu mémoriser concernant notre invité ? L'échelle des impressions pourra également être utilisée.

Échelle des impressions

		Médian		
naturel				sophistiqué
attentif				rêveur
sûr de lui				tendu
statique				mobile
précis				approximatif
spontané				réservé
chaleureux				froid
sérieux				drôle
clair				confus
souple				formaliste
gai				triste
humble				suffisant
empathique				directif

Application 2

Connaître l'opinion d'autrui à son propre sujet est sans doute la chose la plus désirée et la plus redoutée par tout un chacun. Le test collectif suivant essaie de répondre à cet objectif, en prenant soin d'éviter l'expression des inimitiés éventuelles, grâce à un système évitant les choix négatifs (tout jugement de valeur est écarté, afin de mettre l'accent sur le potentiel de chacun).

Le groupe fonctionnera donc comme un miroir, permettant à chaque participant de savoir quelle image il donne aux autres, soit d'une certaine manière, à la société. D'autre part, il est souhaitable que les participants aient déjà collaboré ensemble, afin d'évaluer des modes de fonctionnement et non plus des apparences.

Questionnaire

nom de la personne concernée :				
date :				
pôle 1		pôle 2		neutre
esprit d'équipe		autonomie		
persévérance		mobilité des objectifs		
sait convaincre autrui		sait comprendre autrui		
esprit abstrait		esprit pratique		
délègue volontiers		délègue peu		
sens du commandement		sens de la hiérarchie		
ambition		modestie		
prudence		goût du risque		

goût des détails		esprit de synthèse		
franchise		diplomatie		
facilité d'expression		qualités d'écoute		
prévoyance		improvisation		
souplesse		formalisme		
stabilité		goût du changement		
exigeant		tolérant		
esprit logique		intuition		
goût de l'ordre		sens de l'improvisation		
innovation		conservatisme		
matérialisme		idéalisme		
extraversion		introversion		
autocontrôle		émotivité		
esprit d'initiative		besoin d'être soutenu		
réflexion prudente		spontanéité d'action		
esprit critique		esprit consensuel		
esprit de compétition		esprit de coopération		
curiosité		discrétion		
objectivité		subjectivité		
assurance		réserve		

directivité		empathie		
-------------	--	----------	--	--

Consigne de passation : afin d'aider votre camarade (ou collègue) à mieux se connaître, vous répondrez à ce questionnaire aussi objectivement que possible, en cochant un seul choix par ligne. Si vous estimez devoir faire un choix intermédiaire, ou ne pas pouvoir répondre, cochez la case « neutre ». La personne concernée aura, au préalable, fait sa propre auto-évaluation en remplissant le questionnaire.

Application 3

Cet exercice est inspiré du test de Szondi, épreuve projective consistant à soumettre aux sujets six séries de huit photos. Ils doivent alors désigner les personnages qu'ils trouvent sympathiques et ceux qui leur paraissent antipathiques. Par recoupement factoriel des choix, le test original permet d'aboutir à un « profil pulsionnel » de l'individu selon ses projections envers tel type de visage.



Source : *Manuel des techniques projectives*, H. & L. Anderson, Éditions universitaires, 1965.

L'exercice proposé ici n'a aucun but clinique, puisqu'il s'agit simplement de constater des concordances éventuelles de choix au sein d'un groupe.

Pour constituer le matériel de travail, le formateur sélectionne une série de photos de personnages sur Internet en utilisant la fonction « chercher des images » du moteur de recherche. Les répondants devront classer leurs jugements individuellement sur une échelle graduée de 1 à 5 (de très antipathique à très sympathique).

Application 4

Matériel nécessaire : un magnétophone

Peut-on relier la voix à la personnalité, ou à l'apparence physique des individus ? L'exercice consiste à enregistrer la voix de tous les membres d'un groupe s'exprimant dans une salle à part sur un point d'actualité avec un dictaphone, puis à faire écouter les entretiens dans un ordre aléatoire. La liste nominative du groupe est distribuée à chacun, avec pour consigne de placer en face du nom l'ordre d'audition de son exposé. Les cas particulièrement intéressants concernent les convergences de choix erronés.

De même, on remarquera que de nombreuses personnes ont des difficultés à reconnaître leur propre voix, tout comme le premier passage au caméscope crée souvent chez l'individu un sentiment d'étrangeté à l'égard des expressions lui appartenant.

Corrigé page 173

EXERCICE 2

Les hésitations et tours de parole

A fin d'identifier les phénomènes d'hésitation et, éventuellement, de les aplanir par l'entraînement, les activités suivantes sont proposées sous forme de tests ludiques.

Application 1

Chaque participant reçoit un article, dont il devra, dans un temps limité (30 à 45 minutes), préparer le compte rendu oral. Il peut prendre des notes, écrire sur le texte, mais ne doit pas rédiger. On demande ensuite aux apprenants de s'asseoir par deux : l'un jouera le rôle du locuteur et le second de l'observateur. Le premier commence donc son exposé. À l'apparition de chaque séquence « euh », l'observateur interrompt en signalant à voix haute (et éventuellement par un geste numérique) le nombre d'occurrences. L'émetteur reprend et continue jusqu'à la prochaine interruption ; ainsi de suite jusqu'à la fin de l'article. L'apprenant est souvent surpris, à la suite d'un tel essai, de constater une telle fréquence des pauses sonores dans la chaîne énonciative, ce qui l'amène ensuite à plus de vigilance et, selon ses ressources lexicales, à les remplacer par d'autres transitions.

► Variante

Une méthode plus directive consiste à ce que l'observateur interrompe le locuteur et lui fasse reprendre la phrase à son point de départ. Il s'agit ici plus encore, de programmer un mécanisme d'auto-correction. On doit garder cependant à l'esprit qu'une certaine marge de pauses sonores reste indispensable pour maintenir une certaine souplesse vocale.

L'exercice peut également être pratiqué seul, à l'aide d'un dictaphone qui permettra d'observer ses propres « séquences parasites ».

Application 2

Le formateur sélectionne dans le dictionnaire une dizaine de substantifs. L'apprenant doit s'efforcer d'en donner une définition claire, en évitant de les remplacer par des synonymes. Un dictaphone permet d'enregistrer le contenu verbal pour analyser les phénomènes de pauses sonores. Si l'on dispose de postes informatiques et d'un logiciel tel que Powerpoint, l'exercice prend une dimension plus interactive, car les mots seront présentés sous forme de pages-écran qui s'enchaîneront par cadences de durée définie (durée conseillée : 5 secondes environ). On crée donc ainsi une légère tension en limitant le temps d'apparition des stimuli, principe de certains jeux télévisés.

Note : Cet exercice, ainsi que le suivant, est tout à fait indiqué en apprentissage des langues étrangères.

► Variante

L'improvisation orale sur un thème est un exercice conseillé pour améliorer la fluidité verbale. Ce test nécessite de disposer d'ordinateurs et d'un logiciel de diaporama. Le formateur sélectionne une dizaine de mots concrets, mais en excluant cette fois-ci tout critère de difficulté lexicale. Ces mots sont enregistrés sous forme de pages-écran dans un fichier du logiciel (le temps optimal d'apparition d'un terme sera de 8 secondes).

Au lancement du diaporama, la personne qui passe le test devra improviser oralement un énoncé à partir de ces mots-stimuli (ex. : vélo, journal, rivière, casquette, bouteille, banc, cheminée, fourchette, etc.). Celle-ci s'efforce d'enchaîner les énoncés, à la manière des associations libres, au rythme de chaque diapositive.

Application 3

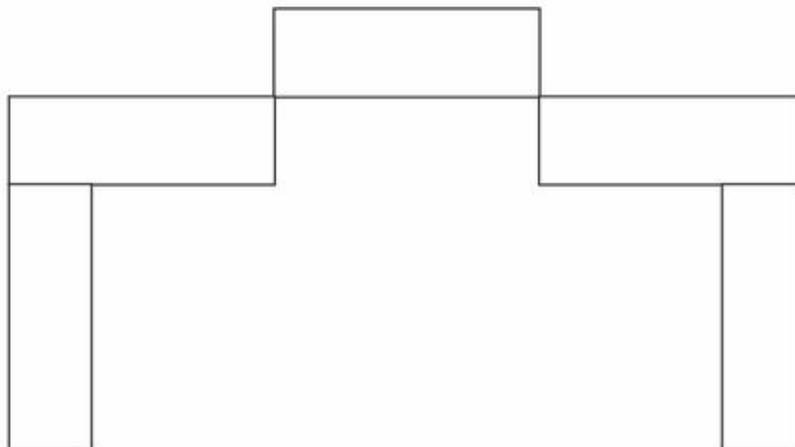
Chaque participant présente un exposé oral, assis face à une caméra. Le cadrage permettra de revoir le locuteur, de la tête aux pieds. La prestation sera visionnée avec plusieurs observateurs, afin d'observer la présence simultanée des marques verbales et gestuelles d'hésitation. L'origine de celle-ci sera analysée.

► **Variante**

Une variante consiste à pratiquer l'observation sur des orateurs professionnels (animateurs de télévision, hommes politiques, etc.), dans la limite de ce que le cadrage révèle. Cela permet d'objectiver les phénomènes de dysfluence verbale, *de les reconnaître comme inhérents à toute production orale* et, par ce biais, de sécuriser l'apprenant au regard de ses propres difficultés à s'exprimer.

Application 4

Cet entraînement consiste à s'efforcer de transmettre avec efficacité des consignes, en dépit d'un contexte défavorable. Le formateur demande aux stagiaires de se constituer en groupes de quatre. Ceux-ci seront composés d'un émetteur, d'un récepteur, d'un perturbateur et d'un observateur (ou caméraman). L'émetteur doit donner des consignes précises au récepteur pour que celui-ci exécute le schéma ci-dessous sans voir l'original.



Les explications devront être les plus précises possibles pour éviter les distorsions, qui seraient préjudiciables à la conformité du schéma reproduit. Les quatre protagonistes peuvent être disposés ainsi :



L'élément perturbateur doit incessamment parasiter la transmission du message. Pour cela, il doit déranger continuellement l'émetteur pour le déconcentrer, le faire rire ou l'agacer : plaisanteries, mimiques, moqueries, questions inopportunes, commentaires déplacés, tentatives pour lui couper la parole. L'émetteur a atteint son objectif s'il a pu faire abstraction du « perturbateur » et adresser au récepteur des messages corrects. À l'inverse, tout éclat de rire, réponse au perturbateur ou polémique avec celui-ci est considéré au bénéfice de ce dernier.

Application 5

Il est relativement difficile d'encoder notre propre message et, simultanément, de décoder celui d'autrui. Lorsqu'une personne parle en superposition (par exemple pour nous interrompre) : soit nous perdons le fil de nos propres paroles si nous l'écoutons, soit nous réussissons à faire abstraction de ce bruit mental et nos idées continuent leur chemin.

Pour se convaincre de ce phénomène en apparence trivial, il suffit de s'installer en face d'une autre personne et de lui lire un texte pendant qu'elle procède de même. Au bout de quelques minutes, un bilan aura lieu afin de recenser les informations stockées.

Application 6

À partir du cas ci-dessous, le formateur fait un sondage dans le groupe pour connaître le degré d'accord avec la question posée (de 0 à 10). Les participants devront, ensuite, discuter contradictoirement par groupe de deux, le sondage

permettant de faire débattre ensemble des personnes d'opinions opposées. Ceux qui sont en désaccord avec l'embauche du postulant joueront le rôle des contradicteurs. Pour cela, ils s'exerceront à censurer leur interlocuteur en lui coupant la parole au moment le plus propice. Au préalable, chacune des deux parties aura préparé une liste pour justifier son point de vue. Un observateur permet de compter le nombre d'interruptions et de constater la réaction adverse (chevauchement, cession du tour et, si oui, reprise ou non de l'argument).

► **Présentation du cas : décision collégiale d'embauche**

M. Antoine est chauffeur-livreur chez un grossiste en surgelés. Il est très motivé par son travail et excellent conducteur. Sa femme a perdu son emploi et garde leurs deux enfants. Ils ont acheté un pavillon à crédit et les fins de mois sont difficiles. Antoine fait souvent des heures supplémentaires.

Quelques jours avant les fêtes de Noël, le supermarché doit mettre les bouchées doubles. Le supérieur d'Antoine lui promet une forte prime s'il accepte de faire une livraison supplémentaire le lundi suivant. Pour que le compteur horaire du véhicule soit en règle, on changera de camion à mi-parcours. Antoine accepte.

Vendredi, 20 h 30. Antoine effectue sa livraison, exténué. La route enneigée lui a fait prendre du retard et il craint de ne pouvoir remplir sa mission à temps. Le patron le prendrait mal. Durant la traversée d'un bourg c'est le drame : il ne peut éviter un enfant en vélo. Pris de panique, il s'enfuit. Quarante km plus loin, le remords l'amène à tout avouer à la gendarmerie ; entre-temps, l'enfant est décédé.

L'enquête établira que le chauffeur roulait à 80 km/h, et que le vélo arrivait face à lui, du mauvais côté. Le juge condamnera Antoine à un an de prison. Quand il sort de prison, il retrouve sa famille et la situation d'endettement s'est aggravée. Il cherche un emploi mais, partout, le même refus : cette affaire pénible le poursuit. Au bout de six mois de recherches vaines, il sombre dans l'alcoolisme et rentre ivre certains soirs.

Un jour, il apprend qu'une compagnie de ramassage scolaire cherche un conducteur. Il envoie sa candidature, appuyée par un syndicaliste influent de la société. Le directeur est au courant de l'affaire, qui a fait le tour de la région, mais il accepte de recevoir le leader syndical pour en discuter.

Autres renseignements sur le candidat :

– 28 ans, niveau BEPC. Divorcé d'un premier mariage. Père d'origine italienne. Emplois précédents : mécanicien pendant un an dans un garage, puis démissionnaire (incompatibilité d'humeur avec le contremaître). Au chômage pendant 18 mois, puis magasinier chez Fast Surgel, chauffeur 3 mois après. Tous permis de conduire. Brevet de secouriste, donneur de sang universel.

– Centres d'intérêt : voitures anciennes, sports mécaniques, chasse, jardinage, politique.

- Signes particuliers : tatouage sur l'avant-bras gauche, léger strabisme sans incidence sur la vue.
- Religion : athée.

Un participant joue le rôle du directeur, le second du syndicaliste, après avoir mesuré par une échelle d'attitude le degré d'accord. On suppose que le directeur est très réticent et que le syndicaliste défend inconditionnellement le candidat.

Application 7

Contexte de l'exercice et public visé : se reporter absolument au corrigé, p. 167.

L'objectif de cet exercice est de permettre à un émetteur d'aller au bout de ses idées en dépit des tentatives de déstabilisation ou de diversion. Pour cela, il sera confronté à un partenaire dont la stratégie consiste à ne pas écouter mais à interrompre ou à chercher à le déstabiliser. Le but de l'émetteur est de garder la maîtrise de son propos, tout en conservant la flexibilité nécessaire afin de maintenir un climat de discussion correct. Cette consigne sera remise aux deux interlocuteurs, le partenaire « loyal » ayant donc à assumer un rôle plus difficile que son contradicteur. Il est proposé un cas ci-dessous à titre indicatif, mais divers sujets d'actualité ou de société pourront être exploités, ainsi que d'autres cas professionnels.

Afin de s'assurer que la question à débattre ne fasse pas l'objet d'un consensus, le formateur fait un sondage dans le groupe pour connaître le degré d'accord avec celle-ci. Une échelle de votes de 1 à 6 permettra, si nécessaire, d'éviter les positions médianes. Les participants devront ensuite débattre par groupe de deux, de préférence un « pour » et un « contre ». Au préalable, chacune des deux parties aura préparé une liste pour justifier son point de vue. Le « partenaire déloyal » pourra tenir le rôle suivant : couper la parole, tenter de faire dévier le sujet, regarder à côté lorsqu'on s'adresse à lui, froncer les sourcils d'un air sceptique, sourire d'un air ironique, ou secouer négativement la tête, d'un air désabusé. Il pourra également répliquer en haussant le ton, tenter de donner au débat une tournure plus passionnelle.

De son côté, le « partenaire loyal » doit éviter de céder aux provocations et profiter du jeu de rôle pour travailler la maîtrise de soi. Un observateur ou un caméscope permettront d'apprécier s'il a su contrôler avec courtoisie et pertinence son interlocuteur.

Application 8

La directivité et la non-directivité peuvent être considérées comme deux formes de négociation à adapter selon le contexte. L'exercice suivant permettra au stagiaire d'expérimenter chacune de ces facettes personnelles. Les apprenants sont divisés en deux sous-groupes ; il est préférable de disposer de deux salles et de deux caméscopes.

À tour de rôle, chacun va travailler dans la salle A ses qualités personnelles d'empathie, en jouant un rôle de négociateur ouvert à l'écoute, disposé à rechercher une solution équitable et à trouver des compromis, et ce en dépit du fait que la partie adverse jouera sur la non-écoute, la provocation ou la mauvaise foi (le provocateur a reçu une feuille de consignes pour troubler au maximum le « climat social »).

Après ce jeu de rôle, le stagiaire se dirige vers la salle B. Dans celle-ci, il fait l'expérience de ses composantes personnelles directives ou autoritaires. Un second cas à gérer lui est proposé. Il y a toujours une partie adverse qui ne joue pas le jeu, mais cette fois-ci, il devra la contrôler.

L'investissement émotionnel dans le travail de contrôle d'autrui sera ensuite analysé, ainsi que la capacité à avoir recadré le débat dans le sens des objectifs à atteindre.

EXERCICE 3

Transmission de consignes et degrés de directivité

Application 1

Cet exercice s'adresse à toute personne en formation appelée à exercer des responsabilités et à transmettre des consignes à son environnement professionnel. Le problème de la clarté des consignes a été évoqué dans la partie « Connaissance du problème ». Il est proposé ici un entraînement portant sur l'intentionnalité et ses modalités orales ou vocales. Celui-ci aura lieu sous forme de jeu de rôle. Le « directeur » devra répartir oralement en fonction des objectifs, un certain nombre de consignes à trois de ses collaborateurs : une attachée de direction, un comptable et une secrétaire. Un observateur complétera le groupe, à défaut de caméscope. L'observation consiste à apprécier le style de transmission des consignes : mode directif trop pesant, manque de résolution ou mode de commandement correct. Les collaborateurs donnent également leur opinion sur la qualité du message reçu. Il est nécessaire que plusieurs « directeurs » se succèdent dans le cadre du jeu de rôle, afin d'évaluer des styles de management différents.

Liste des tâches à transmettre (chaque émetteur devra personnaliser le message à son gré) :

1. *Personne concernée* : le comptable

- le dossier contentieux de plusieurs clients est nécessaire afin de relancer les créances. Il y aura lieu de rechercher le dossier, trier les impayés par ordre de priorité, taper une dernière lettre de rappel avant poursuites et informer le service de recouvrement sous quinze jours des cas non résolus. Un rapport récapitulatif sur tous les contentieux résolus ou à résoudre devra être prêt pour le 15 janvier ;
- plusieurs devis comparatifs devront être réunis afin d'installer

l'informatique en réseau. Un appel d'offres devra être préparé pour le 12 mars, en privilégiant la qualité de la maintenance et les facilités de paiement. L'informaticien de la maison devra être consulté, afin d'obtenir les adresses de fournisseurs pouvant consentir une remise. Les devis devront être présentés dans un cahier des charges comportant des commentaires sur les choix possibles. Le comptable devra donc se remettre en contact avec l'informaticien.

2. *Personne concernée* : la secrétaire

- elle devra convoquer pour le 18 janvier tous les membres de la commission financière afin d'examiner le rapport contentieux. Les deux consultants extérieurs à la société seront contactés par téléphone pour s'assurer de leur disponibilité, puis recevront confirmation par courrier. Un dossier individuel sera préparé pour chaque participant, incluant le rapport du comptable et le budget prévisionnel. Elle devra présenter ce dernier en format A3 ;
- elle préparera des fiches de réception d'appel téléphonique qui comporteront le nom de l'appelant, sa fonction et son entreprise, l'heure et l'objet de l'appel. Les fiches seront présentées en format 10,5/15, de couleur assortie aux services concernés et devront être présentées pour accord à l'attachée de direction. En tout état de cause, elles seront prêtes pour le 15 mars.

3. *Personne concernée* : l'attachée de direction

- celle-ci devra coordonner l'ensemble des tâches précédentes, prévenir le directeur en cas de problème imprévu qu'elle ne pourrait résoudre par elle-même, mais de préférence prendre toutes initiatives pour éviter les contretemps ;
- elle devra faire en sorte d'assurer le succès du prochain cercle de qualité, à planifier début mars. Dans chaque service elle recensera les suggestions, puis en dressera un compte rendu au directeur pour le 28 février. Elle rassemblera les procès-verbaux des précédents cercles de qualité, et préparera un journal d'information interne.

Celui-ci devra être attrayant, bref et très bien présenté. Une maquette sera remise au directeur avant la date de la réunion.

Application 2

Le cas présenté ci-dessous décrit un incident professionnel ayant entraîné la désorganisation de tout un service administratif. Il est proposé de le mettre en place sous forme de simulation d'entretien. Le rôle principal sera tenu par le chef du personnel, qui s'entretiendra avec chaque personne afin de trancher la part de responsabilité des uns et des autres et prendre toute mesure afin d'éviter la réédition d'un tel incident.

En seconde partie, un travail d'expression écrite permettra de rédiger plusieurs notes de service circonstanciées.

► Cas proposé : *incident dans le service*

La clinique des Bleuets envoie chaque semaine les factures des journées d'hospitalisation de ses malades à la caisse de Sécurité sociale (qui prend en charge les assurés sociaux). Cependant, la caisse ne règle que les dossiers qui lui parviennent avant le 31 décembre. L'incident ci-dessous aura lieu quelques jours avant cette date. Quatre pools de gestion (de 2 employés chacun) se partagent le travail d'édition des factures sur ordinateur.

Mme Duloisir (mère de 3 enfants) appartient au pool no 2. Elle a demandé le 21 novembre à sa responsable, Mme Soucheffe, une journée de disponibilité pour convenance familiale pour le 22 décembre. Celle-ci a accepté, quoique ayant remarqué que cette employée avait déjà fait souvent coïncider ses congés maladie avec les périodes de vacances scolaires. Elle regrette sa décision quelques semaines plus tard, car un gros volume de dossiers en retard est recensé ; mais elle ne revient pas en arrière.

Le 22 décembre, Mme Lafleur se retrouve donc seule dans le pool no 2 et s'efforce comme ses collègues de rattraper le retard d'édition des dossiers. Pas de chance pour elle, son imprimante s'est engorgée de papier. Or, elle a toujours laissé le soin à Mme Leloisir, absente, de réparer ce genre d'incident. Elle va demander à une collègue d'un autre pool, Mme Legrincheux, de l'aider. Celle-ci refuse, faisant valoir qu'elle est déjà très en retard et que personne ne l'aide quand elle en a besoin. Désabusée, Mme Lafleur n'ose pas demander assistance aux autres employées.

Elle appelle donc M. Distrat, l'ingénieur informatique. Or, celui-ci est absent de son poste : il est parti garer sa voiture, qu'il avait stationnée sur l'emplacement réservé à un médecin des urgences. Que faire ? Elle contacte un informaticien d'un autre service, M. Courtois. Celui-ci, bien que cela n'entre pas dans ses attributions, veut bien tenter une intervention. Comble de

malchance, une fausse manœuvre mettra en panne le système d'exploitation du serveur qui dessert les 8 terminaux : les 8 postes sont maintenant immobilisés.

Lorsque M. Distract revient, il doit donc redémarrer le système informatique, mais, pour accéder à celui-ci, un mot de passe est nécessaire ; après une heure de recherches, il ne peut le retrouver. Seule la société de maintenance pourrait solutionner la situation, mais ses techniciens ne viendront réparer que le lendemain. Conséquence : tout le service est bloqué, 200 dossiers de facturations ne pourront être édités, soit une perte considérable pour l'établissement.

► Variante

Le thème proposé ci-dessus peut également faire l'objet d'un débat. À l'instar du célèbre « cas du fou », les participants doivent alors classer chaque personnage par ordre de responsabilité.

Application 3

Une des variables essentielles concernant les effets de la voix sur le récepteur est l'ajustement fin du volume sonore : celui-ci ne doit ni manquer de résolution, ni être vécu comme désobligeant. Afin de sensibiliser le locuteur à cette dimension affective de la communication, des exercices de projection graduelle de la voix sont proposés, inspirés des méthodes de rééducation orthophonique et de l'art dramatique. Il est nécessaire de disposer d'un local approprié afin de ne pas déranger l'entourage.

L'apprenant doit compter de 1 à 5, en imaginant qu'il projette sa voix à un mètre, puis par étapes jusqu'à 100 mètres. Après une pause, le décompte inverse est effectué.

Dans une étape suivante, la phrase suivante est graduée en volume de la même façon, par étapes ascendantes puis *decrescendo* : « J'aimerais que ce point soit bien clair pour vous ». Certains locuteurs auront un volume sonore qui stagne à partir du degré 3, pour des raisons d'inhibition évidentes, alors que d'autres auront des difficultés à modérer leur impétuosité. L'exercice peut être poursuivi en s'inspirant d'allocutions ou de discours rédigés par avance.

Application 4

Observez les séquences verbales ci-dessous. Tentez de les classer en fonction de leur fonction perlocutoire, qui peut être variable selon l'intention de l'émetteur : 1) demande ; 2) ordre ; 3) mise à demeure. Observez également les atténuateurs et les formules stylistiques permettant de graduer ou de masquer le contenu injonctif des messages :

1. Pouvez-vous relire cette lettre...
2. Voulez-vous relire cette lettre ?
3. Je vous prie de me relire cette lettre.
4. Je vous prie de bien vouloir relire cette lettre.
5. J'aimerais que vous relisiez cette lettre !
6. Vous tâcherez de relire cette lettre.
7. Vous voudrez bien relire cette lettre.
8. J'aimerais bien que vous relisiez cette lettre.
9. J'aurais voulu que vous relisiez cette lettre.
10. Veuillez relire cette lettre.
11. Vous me ferez le plaisir de relire cette lettre.
12. Faites en sorte de relire cette lettre.
13. Pouvez-vous relire cette lettre ?
14. Relisez cette lettre.
15. Il faudrait peut-être relire cette lettre.
16. Cette lettre doit être relue.
17. Je vous demanderai de relire cette lettre.
18. J'aurais voulu vous demander de relire cette lettre.
19. Vous relirez cette lettre.
20. Vous relirez cette lettre ?
21. Avez-vous relu cette lettre ?
22. Pensez à relire cette lettre.
23. Puis-je vous demander de relire cette lettre ?
24. Relisez cette lettre, s'il vous plaît.
25. Relisez cette lettre, je vous prie.
26. Vous relirez cette lettre, n'est-ce pas ?
27. Vous devriez relire cette lettre.
28. Vous feriez bien de relire cette lettre.

29. Sans vous commander, voudrez-vous relire cette lettre.

Application 5

Lisez les 29 phrases précédentes selon plusieurs modalités vocales où la force d'injonction est tantôt atténuée, tantôt accentuée pour être plus directive dans ce que vous exigez. Vous placerez donc l'intention dans votre intonation (volume, vitesse, modulations) voire même dans vos mimiques pour mieux simuler les différents états mentaux.

Après cette courte expérience, demandez-vous si vous êtes plus à l'aise dans votre vie sociale avec l'une ou l'autre de ces deux modalités (demande atténuée ? péremptoire ?).

Application 6

Le formateur constitue des groupes de quatre apprenants. L'un d'entre eux présentera aux trois autres un exposé relatif à un examen préparé ou un rapport de stage. Ces derniers doivent être aptes à simuler un minimum d'esprit de contradiction dans le jeu question-réponse qui s'ensuivra. Pendant l'exposé, ils écouteront leur camarade sans interrompre et prendront des notes afin de le contredire par la suite. Puis, ils se relaieront pour lui soumettre une série de questions inspirées des exemples suivants :

- Vous venez de dire que [...]. c'est bien ça ? Qu'est-ce qui vous permet de faire une telle affirmation ?
- Vous semblez estimer [...] Vous ne pensez pas être un peu excessif dans vos jugements ?
- Vous avez affirmé [...] Quelles preuves avancez-vous ?
- Vous disiez également [...] Est-ce sincèrement votre avis ?
- Vous avez mentionné... (tel chiffre, information) : quelles sont vos sources précises ?
- Lorsque vous dites [...] où voulez-vous en venir ?
- Vous proposez de [...] pour résoudre [...]. Franchement, est-ce bien réaliste ?

- Vous avez dit(x) et (y). Quel est le rapport ?
- Vous avez suggéré également de [...] Où avez-vous trouvé cette idée-là ?
- Votre idée de [...] n'est vraiment pas très claire ; pourriez-vous mieux la justifier ?
- Quand vous employez le mot [...], qu'entendez-vous par là ?
- Êtes-vous pleinement satisfait de votre étude ? pourquoi ?
- Quels sont les reproches que vous feriez vous-même à votre exposé ?

Les observateurs notent les réactions significatives. Un caméscope serait également bienvenu dans une telle simulation, la caméra restant en plan fixe sur le candidat. Si l'on a prévu plusieurs mises en situation espacées dans le temps, celui-ci aura intérêt à conserver la cassette pour apprécier s'il a acquis davantage de souplesse argumentative.

Application 7

La préparation aux entretiens de recrutement professionnels est un aspect important en formation. Elle permet d'aborder l'ensemble des composantes, verbales et non verbales, développées au fil des différents chapitres.

Les futurs candidats s'attendent souvent à des questions purement professionnelles et n'ont pas toujours fait un bilan de leurs caractéristiques personnelles. Il n'est pas inutile de préparer cette phase à l'aide d'un questionnaire papier-crayon englobant plusieurs aspects de la personnalité (GPPI de Gordon, G. Zimmerman...).

La simulation proposée ici aborde quelques questions classiques ou « sociales », suivies d'une liste des questions personnelles ou indiscretes pouvant être posées dans un tel contexte. Elle permettra par la suite à l'interviewé de relativiser ce qu'il pourrait considérer comme une intrusion du recruteur dans son « jardin secret ».

- Quels sont les grands enjeux dans le secteur que vous visez ?
- Pourquoi pensez-vous que ce métier est fait pour vous ?
- Qu'attendez-vous de nous pour vous aider à réussir dans notre société ?
- Que pouvez-vous nous apporter ?

- Comment vous représentez-vous votre emploi futur ?
- Dans quelles activités vous sentez-vous le moins à l'aise ?
- Êtes-vous vraiment quelqu'un de très stable ?
- Quels sont vos défauts ?
- Préférez-vous travailler en équipe ou seul ? (si la réponse est « en équipe » : Êtes-vous vraiment autonome pour agir ?)
- Est-ce que vous envisageriez de faire carrière contre les autres ?
- Encaissez-vous facilement les mauvaises nouvelles ?
- Quels sont les défauts que vous ne supportez pas chez les autres ?
- Aimerez-vous être populaire ?
- Avez-vous vos petites habitudes ? Lesquelles ?
- Remettez-vous parfois votre travail au lendemain ?
- Restez-vous toujours calme dans une discussion contradictoire ?
- Pensez-vous qu'il ne faut pas heurter les autres en discutant ?
- Êtes-vous sensible à l'image que les autres ont de vous ?
- Vous est-il toujours facile de donner un ordre ?
- Pensez-vous parfois que les autres ont plus de chance que vous ?
- Vous arrive-t-il de vous reprocher certaines choses ?
- Avec les gens, vous laissez-vous guider par vos impressions ?
- Êtes-vous parfois contrarié par les autres ? dans quel contexte ?
- Est-ce que vous « ruminez » facilement vos erreurs ou échecs ?
- Accepteriez-vous une discipline stricte ?
- Comment vous y prenez-vous avec les personnes laxistes ?

EXERCICE 4

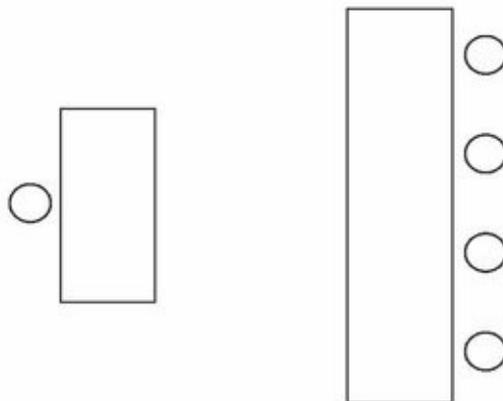
Regard et sociométrie

Application 1 : Parcourir du regard un jury ou un auditoire

L'étudiant de faculté, d'IUT ou de BTS est mis en présence d'un jury de trois personnes ou davantage, lors des soutenances de rapports de stages, mémoires ou soutenances de thèse. C'est aussi le cas lors des entretiens de recrutement organisés de façon collégiale, ou des sélections d'entrée aux instituts supérieurs de formation. Cette situation inconnue risque de déstabiliser le candidat, car il est généralement préparé à s'exprimer devant le professeur seul (examens oraux) ou face à toute la classe.

L'exercice suivant le prépare à un tel contexte, sous deux aspects : *élargir le champ visuel et accepter le regard d'un auditoire.*

L'étudiant prépare au préalable un exposé portant sur un article ou, mieux encore, si les conditions le permettent, sur le sujet qui sera soutenu le jour de l'examen oral. La présentation aura lieu en face des observateurs, répartis selon le schéma ci-dessous. Le candidat dispose d'un bureau différent de celui du jury. La distance entre les deux bureaux pourra varier entre deux et quatre mètres pour rester proche de la réalité.



Les examinateurs reçoivent pour consigne de fixer constamment l'étudiant durant l'exposé, sans régulateur oral et en évitant toute mimique d'approbation (ex. : hochement de tête) ou de réprobation (ex. : moue dubitative). L'un d'entre eux chronomètre l'exposé. Chacun des membres du jury coche sur sa feuille le nombre de contacts oculaires qu'il reçoit du locuteur, sans cesser de le regarder.

À la fin de l'exposé, les observateurs communiquent à l'orateur le nombre de contacts visuels constatés. Il faut, bien entendu, comparer cette fréquence au temps écoulé :

$$\text{Fréquence par minute} = \frac{\text{Total des regards } \boxed{60} \text{ secondes}}{\text{Durée totale de l'exposé en secondes}}$$

La comparaison des scores permettra de savoir si l'émetteur a équitablement regardé les trois auditeurs. S'est-il, au contraire, focalisé davantage sur celui du milieu ? A-t-il inconsciemment exclu de son champ visuel l'un des trois, ce qui pourrait lui faire encourir quelques risques le jour d'une véritable soutenance ? (L'examineur délaissé se chargera alors de rappeler sa présence par des questions plus ou moins bienvenues...) Les rôles sont ensuite permutés, un autre étudiant qui jouait le rôle de scrutateur prend la place du candidat et ainsi de suite avec les quatre, ce qui permettra *in fine* de disposer de points de comparaison.

Diverses expériences ont montré que les regards distribués par le locuteur dépendaient fortement de la réceptivité manifestée par l'auditeur. Cette forme d'accusé de réception sécurise celui qui s'exprime et optimise par rétroaction sa propre émission de regards. Une expérience complémentaire permettra de s'assurer de ce dernier point (application 3).

Application 2

Un participant présente, comme indiqué ci-dessus, un exposé aux observateurs A, B, C. Ceux-ci reçoivent les rôles suivants :

- A doit rester physiquement neutre durant l'exposé, il évite fréquemment le regard de l'orateur en écrivant sur une feuille, en manipulant des objets,

etc. (il ne peut donc compter les regards reçus).

- B, au contraire, émet des « régulateurs kinésiques » (opiner de la tête, sembler d'accord) et montre donc une attitude empathique et consensuelle. Il compte les regards qu'il reçoit.
- C, placé au milieu, recense les regards dirigés vers A et vers lui-même. Son attitude est intermédiaire entre celle de A et de B : il regarde celui qui s'exprime, mais ne montre pas de réaction particulière. Il coche sur deux colonnes distinctes le nombre de regards que l'orateur lui a adressés, ainsi qu'à l'auditeur A.

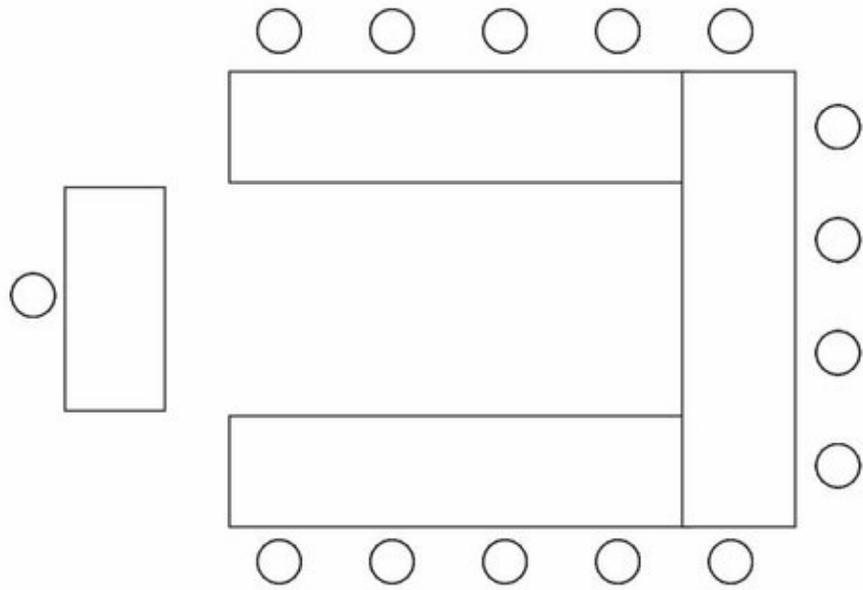
Une telle expérience (sauf en cas de variable modératrice d'affinité) montre généralement que l'observateur B reçoit davantage de regards, en raison de l'intérêt qu'il manifeste. Ce phénomène doit donc être objectivé car, dans un véritable jury ou recrutement collégial, le candidat devra songer à bien parcourir du regard tous les membres, et pas seulement le décideur présumé.

Une variante de ces exercices s'appliquant à un auditoire plus large est proposée ci-dessous.

Application 3 : Le trajet oculaire entre l'auditoire et les notes personnelles

Certains orateurs, lors d'une conférence, dirigent constamment le regard vers la même personne ou dans le même secteur. Le plus souvent, le nombre d'émissions est maximal en direction de l'auditeur central et décroît régulièrement de part et d'autre. L'impact du message est évidemment amoindri. L'exercice suivant permet à chacun de remédier à ce problème, en s'entraînant à élargir son parcours visuel.

Le locuteur choisit un article d'une page au minimum (autour de mille mots). Il devra le lire à tout le groupe disposé en forme de U ou de demi-cercle. Les auditeurs doivent noter le nombre de regards qu'ils ont reçus individuellement de l'orateur. Le plan ci-dessous permettra de récapituler la distribution de ces regards, en notant le total reçu par chaque observateur en face du cercle qui le représente. Éventuellement, chaque poste du schéma pourra être plus ou moins grisé selon le nombre recensé.



Corrigé p. 179

EXERCICE 5

Les indices de stress et de réflexion

Pour obtenir une meilleure implication dans les exercices suivants, le formateur peut orienter les apprenants vers la découverte des micro-expressions. Les sites de Paul Ekman et de David Matsumoto proposent des outils de formation particulièrement bien élaborés (version simple démonstration et version licence).

Depuis le site PaulEkman.com se diriger vers l'onglet « training ». Pour accéder aux supports de Matsumoto, www.humintell.com/products.

Application 1

L'exercice, sous forme de jeu de communication, se pratique par groupes de deux. Chacun s'apprête à raconter deux histoires personnelles qu'il racontera à son camarade : une vraie, une fausse. Le narrateur doit éviter d'improviser le récit inventé ; il doit donc prendre des notes préalables. L'un des deux participants raconte au second ses deux récits, dans un ordre aléatoire. Son camarade doit discerner d'après les indices vocaux et non verbaux laquelle des deux versions a été inventée. Il informera le narrateur des indices kinésiques observés.

Il faut bien préciser que le cadre de l'expérience est en partie biaisé, puisque le « menteur » est autorisé à mentir, et n'exprimera pas de confusion, mais plutôt des ruptures de cohérence éventuelles. Mais, après cette simulation, la vie quotidienne apportera un terrain d'observation plus réaliste. À condition toutefois de ne pas considérer qu'un seul indice suffit à établir le mensonge, car parfois il témoignera seulement de l'embarras du sujet et c'est le contexte qui permettra d'en savoir plus.

Application 2

Le formateur montre un film à un groupe, parmi lequel seront sélectionnées les quatre personnes ayant le plus apprécié celui-ci, et les quatre ayant été les plus déçues (ces appréciations étant recueillies sous forme de score). Les huit individus voudront bien livrer leurs impressions face à un caméscope, de la façon suivante :

- un premier témoignage correspondant à ce qu'ils pensent sincèrement ;
- lors d'un deuxième enregistrement, ceux qui ont apprécié le film disent qu'ils ont été déçus, et inversement. L'extrait doit être d'une durée à peu près égale au précédent.

Les seize fragments sont ensuite copiés sur un autre support de stockage vidéo dans un ordre aléatoire. Puis ils sont présentés ainsi à l'ensemble des observateurs qui devront juger de la sincérité du locuteur, en s'appuyant sur la conformité du contenu et de la forme du message.

Application 3

L'observation de la communication non verbale à la télévision peut être un excellent support de formation, qui nécessite parfois de sélectionner les passages significatifs afin d'obtenir un condensé directement exploitable. Pour cela, il est préférable que le formateur enregistre l'intégralité d'une émission, puis qu'il réalise un montage des passages pertinents sur le graveur.

Les plateaux télévisés rassemblant des invités de partis politiques sont riches en matériaux d'observation, spécialement quand l'orateur est confronté à une question pernicieuse, ou indiscreète. « Ex. : Serez-vous candidat ? si oui, pour qui vous désisterez-vous ? »

Pendant le visionnement, il n'est pas souhaitable de couper le son lors du premier passage, afin d'appréhender le contexte. En revanche, les visionnements suivants pourront être muets, afin de permettre une meilleure focalisation sur le matériel corporel.

Application 4

Dans le cadre d'un travail mené à partir de vidéos, les émissions du type « caméra cachée » permettront une approche ludique et puisée dans le quotidien (voir partie « Connaissance du problème »). L'étude de contenu pourra porter principalement sur les expressions faciales, les gestes autocentrés et la gestion de la distance en situation de stress éprouvé par la « victime ». Les stratégies mises en œuvre par celle-ci afin de « sauver la face » pourront être également observées, en se référant aux analyses de E. Goffman (éditions de Minuit, coll. « Le sens commun »).

Ces vidéos peuvent être facilement récupérées sur Internet (Dailymotion, YouTube, etc.).

Application 5

Le jeu a lieu par groupes de deux : un « examinateur » et un « candidat ». L'examineur posera à ce dernier des questions, jusqu'à ce qu'il puisse repérer des signes de tension, même infimes, révélant l'effort de réflexion de l'interviewé.

Voici quelques exemples de questions à poser : calcul mental, culture générale (on peut s'inspirer de Trivial Pursuit), dates historiques, signification de sigles courants, capitales de pays, actualité, questions de cours portant sur le programme scolaire, etc.

Corrigé page 180

EXERCICE 6

Gestes et signaux

Application 1

L'observation de la gestuelle des leaders politiques est un support attrayant en formation, mais qui nécessite des enregistrements. Ces derniers doivent présenter de préférence des orateurs charismatiques et dont la gestuelle ne manque pas de relief. Si le formateur n'a pas ces émissions sous la main, il peut se procurer des archives sur le site Internet de l'INA. Une autre condition pour observer le non-verbal télévisuel est de choisir des émissions dont le cadrage télévisuel est assez large pour qu'on voie bien les gestes et les postures.

Les participants doivent être munis d'une feuille de tabulation à deux colonnes (une par orateur) et 4 lignes (geste autocentré, geste de pointage, geste iconique, geste prosodique). Ils doivent annoter la case correspondante au fur et à mesure de l'apparition des gestes. Si l'exercice est réalisé à partir d'ordinateurs déroulant un DVD, les gestes les plus typiques peuvent être extraits par capture d'image et regroupés, par exemple, avec leur légende sous PowerPoint.

Gestuelle	Orateur 1	Orateur 2
Geste autocentré		
Geste de pointage		
Geste iconique		
Geste prosodique		

Modèle de grille d'observation

Application 2

Une variante de cet exercice consiste à couper le son pour mieux canaliser l'attention vers les codes non verbaux. On pourra se servir en introduction d'un clip de René Zayan, disponible sur son site à l'adresse : www.coupezleson.fr. Cet extrait présente par ailleurs un DVD particulièrement intéressant de cet auteur, qui sensibilisera les apprenants lors d'une séquence de formation sur le repérage du non-verbal.

Application 3

Il est proposé ici d'analyser le degré de codage des pictogrammes. Dans un premier temps, le formateur demande à chacun de noter les connotations qu'il attribue à chaque panneau, puis procède à un tour de table. Généralement, les signaux à fort contenu analogique intrinsèque sont fortement reconnus en commun.



À l'inverse, les signaux à fort codage ou dépendants du contexte sont moins reconnus. L'exercice permet d'illustrer des notions de base en sémiotique :

arbitraire, analogie, codage, métonymie, référent, iconicité.

Corrigé page 181

EXERCICE 7

Visibilité des gestes

Application 1

Les exercices de simulation proposés ici supposent, bien entendu, que les étudiants se tournent le dos, afin de supprimer tout canal non verbal. Mieux encore, ils pourraient être réalisés dans le laboratoire de langue de l'établissement, d'une cabine à l'autre si celles-ci sont interconnectées.

Durant la première simulation, un étudiant, demandeur d'un stage en entreprise, joue son propre rôle au téléphone. Un autre joue le rôle du responsable d'entreprise et le troisième observe les échanges à l'aide de la feuille de tabulation disponible dans la partie « Corrigés des exercices ». Pour plus de réalisme, des téléphones débranchés peuvent être utilisés.

Le candidat devra être en mesure d'expliquer le contenu de la formation au sein de son établissement, l'objectif du stage et les dates, le sujet qu'il aimerait traiter et ses motivations personnelles (il lui est conseillé de prendre des notes préalables). De son côté, le « responsable d'entreprise » préparera quelques questions classiques telles que :

Pourquoi nous avez-vous choisi ? En quoi consistent vos études ? Qu'attendez-vous de nous ? Que pouvez-vous nous apporter ? Avez-vous déjà travaillé ? Pensez-vous pouvoir vous adapter rapidement ? Serez-vous autonome, ou faudra-t-il vous assister (si oui, dans quel domaine ?)

La conversation doit aboutir à une prise de rendez-vous. L'observateur vérifie le déroulement de l'entretien à partir du tableau présenté dans la partie « Corrigés des exercices ».

Un Caméscope permettra de constater les gestes réalisés de part et d'autre en situation de non-visibilité réciproque.

Application 2

L'exercice se fait par groupes de deux : un interviewer, un interviewé et, éventuellement, un caméscope. Le premier demande à son camarade de lui expliquer comment se rendre d'un point à l'autre de la ville. Le sujet de l'interview pourra varier au tour suivant : indications orales pour sortir d'un labyrinthe, description d'un monument, d'une œuvre d'art, d'un sport, fonctionnement d'un appareil, etc. Le locuteur constatera la difficulté de donner des explications nécessitant un repérage spatial sans l'intermédiaire des mains, qui sont un précieux auxiliaire du langage.

Les gestes les plus fréquents seront ici les gestes autocentrés, ainsi que les spatiographes (consistant à dessiner en l'air). Une observation éventuelle au caméscope permettra de les identifier.

Application 3

La salle de formation doit être équipée de connexions Internet. Dans un premier temps, le formateur les invite à tester les capacités de dialogue de chaterbots et autres agents conversationnels. Au préalable, faire une requête sur Google avec les termes : « chaterbot francophone », ou se diriger directement vers les sites concernés à partir des noms des agents conversationnels ou termes de requête suivants : Agathe.org ; Bot parlant Jessica ; Opale chatterbot francophone ; Sowana, bot parlant français (liste indicative). En formation aux langues étrangères, des agents conversationnels peuvent être facilement trouvés, les agents anglophones sont notamment nombreux.

Agathe, un exemple de chatbot francophone



On teste ensuite le robot parlant avant de le télécharger pour l'installer sur les différents postes de travail en vue de sessions de dialogue individuelles (ou deux

par poste).

Seconde étape : un débat est ensuite animé à partir de points de discussion tels que : est-ce que l'avatar avait réponse à tout ? Répondait-il parfois à côté ? Quelle était sa stratégie pour maintenir le dialogue ? Est-ce que l'expression faciale ou gestuelle apporte davantage qu'une simple image fixe ? Avez-vous parfois eu l'impression de dialoguer avec une personne en chair et en os ? Est-ce un mode de communication réservé à un jeune public ou généralisable ? Imaginez-vous un tel système se généraliser un jour, par exemple sur les sites de l'administration électronique ? Ou sur des bornes interactives à l'accueil de supermarchés, de musées, de services publics, à la place des hôtes et hôtesse d'aujourd'hui ? (c'est déjà le cas au Japon).

Corrigé page 184

CORRIGÉS

Corrigé de l'exercice 1

Application 1

Le tableau n'est qu'un support à la réflexion collective : quelles sont les impressions convergentes ? Quelles sont les impressions divergentes ?

Variante a

Cet exercice met en question une certaine « conscience de l'image de soi ». À cet égard, l'utilisation en formation de l'autoscopie-vidéo peut familiariser l'individu avec sa propre image, même s'il affirme généralement : « Je n'aime pas me voir à la TV ». Il n'est pas conseillé cependant d'utiliser des gros plans, ni toujours souhaitable que le bilan d'un passage individuel se passe en grand groupe. L'ignorance de notre propre *style expressif* peut être à l'origine d'un sentiment de dualité, parfois proche du déni, entre le « vrai moi » et ce que les autres voient de nous.

Application 2

Les scores obtenus seront cumulés par pôle d'items ; il est également possible d'apprécier l'homogénéité de chacun d'entre eux en calculant les écarts types. Précisons bien que ce type de portrait, s'appuyant sur la « méthode des juges », ne saurait être confondu avec un test psychométrique étalonné, ou un bilan de compétences. Il ne définit pas des aptitudes de l'individu, mais plutôt des appréciations de son entourage, qui peuvent aider à une meilleure auto-estimation. Il est à noter que les inventaires de personnalité s'appuient sur un auto-jugement des répondants, et peuvent comporter certains biais de « désirabilité sociale ». Il peut être édifiant, en formation, de comparer les deux instruments de testage.

Dans le cadre d'une session orientée « dynamique des groupes », il est possible de présenter au tableau les observations reçues par chacun (reproduire alors la feuille de tabulation au tableau). Il va de soi qu'une telle option suppose que l'animateur dispose de l'expérience nécessaire afin de gérer correctement les interactions.

Application 3

À partir du dépouillement des réponses, il y a lieu de se demander quels sont les stéréotypes ayant induit les choix les plus convergents : habillement, âge, expression faciale, port de tête, gestualité, regard. Ces différents paramètres devront donc être diversifiés dans la préparation du support pédagogique.

Application 4

Les expériences de Wolf (Anderson, *Manuel des techniques projectives en psychologie clinique*, Presses Universitaires de France, 1965) ont montré que les personnes reconnaissent rarement dans ce genre d'exercice leur propre style expressif, vocal ou autre. Au niveau de la voix, le fait que celle-ci soit entendue par l'oreille interne engendre souvent un sentiment de non-appartenance.

Wolf a présenté à des sujets plusieurs formes expressives leur appartenant : écriture sous forme de stimuli rapides (tachiscope, photos des mains, films pris à leur insu avec masquage du visage...). Le pourcentage de non-reconnaissance est surprenant, de 10 à 60 % selon la forme expressive. Sami Ali intitule cette dimension d'auto-reconnaissance « l'espace de l'inquiétante étrangeté ».

Corrigé de l'exercice 2

Application 1

Un tel entraînement devra être refait plusieurs fois au cours du cycle de formation. Comme on l'a indiqué, la fréquence des pauses sonores doit être, si possible, réduite, mais il ne s'agit pas de verser dans l'hyper-contrôle. À titre indicatif, sur un échantillon d'étudiants le nombre de « euh » varie

entre 5 et 20 par minute. Une certaine marge de latence sonore est donc inévitable. D'autre part, tout progrès consiste finalement à remplacer le « euh » trop redondant par des termes de substitution qui joueront également une fonction phatique.

Termes de remplacement couramment employés en guise de pauses sonores : eh bien, bien, en fait, en somme, au fond, en tout cas, en quelque sorte, si j'ose dire, si je puis dire¹, si l'on peut dire, si l'on veut, si vous voulez..., pour ainsi dire, voyez-vous, effectivement, d'une certaine manière, d'une certaine façon, bien entendu, n'est-ce pas, donc...

Applications 2 et 3

Si l'on souhaite observer les modalités d'énonciation, le matériel verbal (pauses cognitives) et non verbal (gestualité) pourra être analysé. En effet, l'exercice met en jeu à la fois des compétences lexicales, syntaxiques, cognitives et créatives. Si le formateur souhaite analyser les performances individuelles en fonction des prédominances cérébrales individuelles, il constatera que les personnes à dominance « cortical gauche » ont davantage de difficultés à improviser un discours créatif sans support logique ou plan préalable.

Application 4

Il est à noter que la duplication correcte du dessin ne dépend pas uniquement de l'émetteur de consignes, le rôle du récepteur étant également à considérer : aisance de compréhension, indifférence au message parasite, etc. D'autre part, il y a lieu de déterminer si la transmission aura lieu avec ou sans *feed-back*, afin de réduire ou non les risques de distorsion.

Faire abstraction du rôle du parasite suppose des aptitudes de concentration et de maîtrise de soi, que l'entraînement permet de développer. Cela permet de diriger son attention vers la ligne de communication essentielle et de pouvoir se retirer mentalement des sources de diversion externes, intentionnelles ou non.

Application 5

Cet exercice de placement sélectif de l'attention fait appel à un traitement cognitif complexe au cours duquel est créée une zone de mémoire-tampon qui se charge et se décharge en fonction des flux d'entrée-sortie. Les élèves-traducteurs suivent des entraînements d'une durée progressive afin de développer ces aptitudes. Notons qu'un excellent traducteur est également capable de restituer l'intonation du locuteur.

Application 6

Voir les indications des corrigés Applications 7 et 8.

Application 7

Ce type d'exercice n'est pas à proposer dans n'importe quel contexte. Ainsi, il n'aurait pas sa place au sein d'une formation à la relation d'aide ou à l'entretien rogérien². En effet, le locuteur ne peut ici être à « l'écoute inconditionnelle » de son partenaire déloyal, car il doit jouer simultanément un rôle de régulation du climat des interactions. Son but est ici de faire en sorte d'être entendu, ce qui suppose l'exercice d'une certaine semi-directivité et n'est pas congruent avec l'empathie. L'exercice s'adresse donc en priorité aux acteurs ayant affaire à des transactions à « flux tendus » : futurs dirigeants des grandes écoles ou responsables en ressources humaines, conduite des entretiens ou réunions en milieu conflictuel, etc.

L'observation au magnétoscope des réactions du « partenaire loyal » permet d'examiner l'ensemble des composantes corporelles présentées dans l'ouvrage : gestualité autocentrée, expressions faciales, postures, modalités vocales, pauses, hésitations ou autocorrections, résolution de voix, etc. Il est nécessaire que la caméra reste en plan fixe sur celui-ci (on entendra en arrière-plan le contradicteur).

Rappelons qu'il ne s'agit pas d'aider les intéressés à renforcer leur ego, mais qu'il leur est demandé de trouver en eux la « voie du milieu » qui leur évitera de se laisser déborder tout en contrôlant la tactique du contradicteur. Un tel entraînement nécessitera plusieurs sessions au cours de la formation.

Application 8

L'analyse de contenu permettra de mettre en œuvre les grilles explicatives de l'analyse transactionnelle (états du moi)³, l'observation de la régulation des tours de parole, l'étude des modalités émotionnelles du corps et de la voix, en comparant les deux situations. Les caméscopes ayant filmé les deux situations, chacun essaiera de répondre aux questions :

- Quel état du moi ai-je investi dans le premier et le second cas ?
- Est-ce que l'une des deux situations a représenté pour moi un coût plus important ?
- Est-ce que je me reconnais bien dans la situation A et pas dans la situation B ?

Si possible, il est conseillé de mettre les 2 magnétoscopes et téléviseurs en parallèle pour comparer chaque intervenant lorsqu'il s'investit en situation de directivité ou, à l'inverse, de non-directivité. Une étude différentielle peut être menée ainsi au niveau des styles expressifs et traits émotionnels.

Corrigé de l'exercice 3

Applications 1 et 2

En ce qui concerne ces exercices, notons que l'apprentissage des modalités du commandement est une étape impliquant la personnalité des apprenants, leur propre rapport à l'autorité et à l'acte de demander. Les messages observés devraient éviter aussi bien les excès d'une directivité infantilisante que d'un laxisme insécurisant. Un minimum de certitude personnelle concernant les buts devrait également se dégager du prescripteur. D'autre part, si l'acte de demander représente pour le « dirigeant » une épreuve existentielle, ce point sera perçu, au détriment de l'impact injonctif, par l'« exécutant ». Il conviendrait à la fois :

- de nuancer avec souplesse l'emploi de la forme impérative, pour ne pas sombrer dans un mode directif pesant, préjudiciable à la motivation de l'exécutant ;

- de ne pas céder pour autant à l’emploi systématique de formules interrogatives, d’atténuateurs, ou de marques redondantes de politesse, ce qui pourra apparaître comme un manque d’intentionnalité. (Ex. : « Voudrez-vous bien me taper une petite lettre, et éventuellement rappeler le client ? »).

Pour l’exercice 3.2, l’analyse du matériel verbal permettra de comparer les différents styles de commandement, en observant si chacun a su calibrer le ton et les mots selon le degré de responsabilité des uns et des autres. Si l’on a opté pour le caméscope, le matériel non verbal sera également analysé : expressions faciales, regard, postures, mimo-gestualité. Il y a lieu d’observer également si chaque entretien comporte bien les composantes suivantes : constat des erreurs du tiers, conséquences pratiques et humaines, action à venir prescrite par recommandations, ordre ou mise à demeure (ex. : « J’observe que vous n’avez pas... Sachez que cet oubli... À l’avenir, je vous demanderai instamment... »).

Les grilles de décodage de l’analyse transactionnelle pourront, ici, être utilisées, en observant les interactions complémentaires classiques : parent critique à enfant rebelle, etc.

Application 4

Classement en quatre catégories, des manières les plus édulcorées au ton le plus directif :

- 1, 4, 9, 18, 22, 24, 27, 29 : demande avec modalité d’atténuation (*pouvez-vous, voulez-vous bien, j’aurais souhaité, à l’occasion pensez à...*)
- 2, 13, 20, 21, 26 : requête sous forme de question (le destinataire est invité à se prononcer)
- 5, 8, 17, 23, 25 : ordre « habillé » en requête (*je vous prie, je vous demande...*)
- 3, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15 (selon intonation), 16, 19, 28 : ordre avec parfois modalité de mise en demeure (si souligné).

Application 6

Les simulations proposées ici tendent à dédramatiser par le jeu la situation persécuté-victime fantasmée par le futur interviewé. Les « états du moi » développés par l'analyse transactionnelle pourront être utilisés pour étudier les transactions complémentaires ou croisées. Les indices corporels (regard, postures, mimo-gestualité) pourront également être associés à certains états du moi correspondants.

Les catégories de l'analyse transactionnelle correspondent non seulement à des stratégies verbales, mais à certaines modalités corporelles ou vocales : attitudes de contrôle rationnel, soumission, contre-dépendance, séduction, jugement critique, etc. (Les « états du moi » sont présentés en détail dans l'ouvrage *Le Triple Moi*, Gysa Jaoui, Robert Laffont, 1979).

Application 7

Points à recenser après l'entretien :

1. Quels sont les points sur lesquels l'interviewé s'est appuyé pour se présenter lors de la question ouverte d'introduction ?
2. De quelle façon justifie-t-il sa motivation pour le secteur ? Quel est son degré d'information sur le secteur, quelles sont ses sources ?
3. Est-ce que l'argumentaire semble « récité », « appris par cœur » ? Est-il trop préparé ? pas assez ?
4. Le vocabulaire était-il trop familier, correct, technique ?
5. Le volume sonore était-il convenable, l'articulation était-elle distincte ?
6. Le rythme de sa voix était-il posé, laborieux ou trop rapide ? L'intonation était-elle dynamique, monotone ?
7. A-t-il tenté de créer une complicité avec son auditoire ou s'est-il isolé dans sa biographie ?
8. A-t-il établi un contact visuel convenable ?
9. A-t-il écouté sans interrompre ?
10. A-t-il accueilli les questions positivement ou de façon défensive (ou fuyante) ?

NB : L'interviewer pourra mettre cette simulation à profit pour travailler la justesse de l'intonation et la présence du regard.

Corrigé de l'exercice 4

Application 1

Bien qu'il ne s'agisse pas de rechercher une performance quantitative, un nombre de regards inférieur à 25 par minute est inférieur à une moyenne socialement attendue. Diverses variables modératrices peuvent cependant interférer dans ce genre d'expérience, telles que le cadrage préalable de la distance ou les affinités entre émetteur et récepteur. D'autre part, il n'est pas évalué ici la durée des regards du locuteur, bien que les uns soient plus furtifs, les autres plus longs et assurés.

Quelques conseils peuvent être donnés aux participants ayant eu des difficultés à accueillir le regard de leur partenaire. Le premier, classique, consiste à fixer l'interlocuteur entre les deux yeux, à la racine du nez. Le second consiste à avoir une assise sécurisante : la colonne vertébrale doit rester droite (ne pas s'appuyer sur le dossier), les mains sont croisées sur le bureau ou, s'il n'y en a pas, posées sur les genoux. Le locuteur maintient naturellement son attention sur la verticalité de sa posture, afin de se recentrer sur soi. Le fait de se tenir droit contribue à la fois au contrôle émotionnel, à la vigilance, à une émission vocale moins thoracique et à une certaine qualité de présence, par ailleurs conforme aux « bons usages⁴ ».

Application 2

Dans une telle situation de communication le regard est déterminant. En effet, il reflète la présence du locuteur dans son message, révèle sa motivation, son degré de certitude par rapport à son propre message et au but à atteindre. D'autre part, il crée et maintient le contact avec l'allocuté, infléchit l'affinité, donc peut créer une motivation supérieure pour l'action.

Application 3

Cet exercice, simple en apparence, met en jeu simultanément les compétences suivantes :

- faculté de lecture avec diction correcte ;
- résistance psychologique au fait d’être seul en face de tous (de ce point de vue, on observe que les erreurs des locuteurs se traduisent par des fléchissements du regard distribué, une tendance à « s’abriter derrière leur texte ») ;
- aptitude à regarder tout son auditoire, par segments successifs. La progression gauche-droite nous paraît conseillée afin de ne pas contrarier le sens du circuit oculaire déjà en œuvre durant la lecture. Le retour au point de départ de l’auditoire s’effectue alors par une saccade directe ;
- aptitude à placer des pauses au bon endroit, en combinant les exigences syntaxiques et respiratoires ;
- mémoire visuelle et textuelle : lorsque le regard effectue l’aller-retour entre le texte et l’auditoire, le fait de repositionner l’œil à la bonne ligne est un processus assez complexe, sollicitant entre autres la mémoire visuelle et sémantique. La vision périphérique (mots non fixés directement, mais vus latéralement), et l’intuition lexico-syntaxique permettent d’anticiper la génération de phrases. De plus, le regard doit effectuer une série d’accommodations successives en profondeur de champ et en largeur de champ, lors de chaque aller-retour.

D’autre part, pour chaque phrase, le lecteur doit anticiper une diction correcte en projetant par avance les éléments sémantiques et syntaxiques à venir. Pour toutes ces raisons, la mise en page du document et son aspect aéré vont influencer sur le confort du lecteur, toute note manuscrite d’aspect brouillon étant à proscrire lors d’un tel exposé.

Corrigé de l’exercice 5

Applications 1 à 4

Quelques points de repère sont proposés aux observateurs.

Important : les indices ci-dessous ne sont pas univoques, donc ne peuvent, de façon péremptoire, constituer un système de décodage des états internes d'un individu. En particulier, la distinction entre le mensonge et l'embarras ne pourrait être qu'erratique. Afin de ne pas développer une conception normative, ces exemples ne sont rapportés qu'à titre indicatif :

- diction : hésitations, ralentissement du débit, pauses, lapsus, bafouillages, articulation peu résolue, voix peu affirmée, répétitions ou surspécifications (je suis vraiment... vraiment content), borborygmes, voix tremblotante, toux simulée ;
- indices somatiques : clignements rapides des paupières liés au contexte, auto-pincement (nuque, menton, bout de nez, pomme d'Adam, joue, épaule, barbe ou moustache, lobe de l'oreille, sourcil, front...), lèvres asséchées, déglutitions fréquentes, ralentissement respiratoire, sudation, rougeur (oreille, cou...), mordillements internes des joues ou des lèvres, etc. ;
- manifestations physiques incontrôlées ou autocentrées : soupirs, sourire embarrassé, occulter la bouche avec la main ou un dossier, réajuster ses lunettes, sa cravate, son bracelet de montre, épousseter le bureau ou pianoter d'une main, triturer son alliance, un pendentif, un trombone ou un crayon, regarder ses ongles, se frotter les mains, les essuyer sur ses genoux (humidité), simuler une autre émotion (surprise, colère), regard dirigé vers le bas, détourné.

Pour l'expérience n° 2, il serait intéressant de savoir si le fait d'avoir témoigné à rebours de leurs convictions a modifié un tant soit peu l'impression définitive des « faux témoins ». Des expériences en psychosociologie faites à ce sujet ont montré que ces derniers finissent par confondre leur sentiment profond avec celui exprimé au cours du « jeu de rôle ».

Application 5

À titre indicatif, voici quelques-uns des indices pouvant apparaître lorsqu'une personne cherche à se concentrer sur la question posée ou est ennuyée par celle-

ci : grattement de la tête, plissement du front, resserrement des sourcils, soupir, main devant la bouche, menton en appui sur la main, main plaquée sur le front, pincement de la racine du nez entre deux doigts, tension d'un sourcil vers le haut, gonflement de joue comme pour soupirer, mordillement du stylo, mordillements internes de la bouche, tapotement du pied ou des doigts, balancement des jambes ou des genoux, mouvements de va-et-vient des pupilles, yeux mi-clos comme lors d'un effort visuel, battements des cils, etc.

Corrigé de l'exercice 6

Généralement les signaux conventionnels ou basés sur l'analogie sont les plus reconnus. L'évidence des pictogrammes est une illusion, les gens ne les interprètent pas dans le sens où ils ont été encodés. Leur sens dépend de leur environnement, par exemple un pictogramme représentant un homme et une femme ne peut justifier sa signification de « toilettes » qu'en vertu de l'endroit où il se trouve. Bien que supposé simplifier la vie du lecteur il peut rendre plus complexe l'accès à l'information, spécialement quand le temps de lecture est limité et l'information surabondante.

Ouvrage conseillé : Emmanuelle Bordon, *L'interprétation des pictogrammes : approche interactionnelle d'une sémiotique*, L'Harmattan, 2004.

Applications 1 et 2

Ces exercices peuvent être faits par groupes de deux. Ils permettront éventuellement de constater des différences de style gestuel entre plusieurs orateurs. En amont, le formateur doit retenir des scènes télévisuelles dans lesquelles au moins l'un des deux orateurs dégage une certaine expansivité et expression gestuelle.

Application 3

De gauche à droite et de haut en bas :

1. Fort codage, absence d'iconicité. Le signe « ? » est inclus dans un contexte dépendant d'une convention arbitraire.

2. Le pictogramme inclut un élément conventionnel, ainsi qu'un élément iconique, l'enfant qui pleure. Sens interprétable : enfants perdus.
3. L'ensemble est composé d'un élément conventionnel (?), et de deux éléments iconiques. Sens interprétable : objets trouvés.
4. Des éléments résultant d'un codage social sont représentés à proximité d'un élément à contenu plus ou moins analogique (billet, ou coffre-fort). La présence de monnaies différentes suggère le sens suivant : change, mais il peut s'agir aussi bien d'un service de coffre-fort.
5. Iconicité partielle : les flèches et le point central sont des symboles conventionnels, néanmoins la conception d'ensemble ne peut être considérée comme tout à fait conventionnelle (point de rencontre). Sens suggéré : salle des pas perdus.
6. Iconicité : on notera cependant l'usage métonymique des dessins (la partie est représentée pour le tout).
7. Forte iconicité (usage analogique du personnage). Sens interprétable : service de bar.
8. Forte iconicité, cependant le contexte permettra de lever l'ambiguïté. Sens interprétable : couchettes.
9. Forte iconicité.
10. Seul le contexte permet de lever l'ambiguïté.
11. L'ours en peluche permet de comprendre la liaison entre le petit personnage et le grand. Sens interprétable : halte-garderie.
12. Faible codage, forte iconicité. Sens interprétable : consigne.
13. Assez faible codage, forte iconicité. Emploi métonymique de la valise (la partie pour le tout). Sens interprétable : bagages.
14. Faible codage, forte iconicité. Sens interprétable : salle d'attente.
15. Le sens dépend du contexte. Sens possible : accès au public.
16. Structure : un élément métonymique (la clef), un élément analogique (la voiture). Sens interprétable : garage.
17. , 18. Le contexte peut seul éclairer le sens.
18. Représentation plus ou moins analogique du référent. Sens interprétable : vente de billets.
19. Emploi relativement analogique du référent. Sens interprétable : vente de journaux (ou des programmes du spectacle, selon le contexte).

20. Le contexte peut seul éclairer le sens.
21. Pictogramme semi-iconique. Les éléments iconiques sont les personnages enserrés dans un espace. Les éléments semi-conventionnels sont les flèches. Sens interprétable : ascenseur.
22. Pictogramme semi-conventionnel.
23. Pictogramme totalement conventionnel, codage maximal. 25, 26. Faible codage, les éléments sont analogiques.
24. Le contexte peut seul éclairer le sens.
25. Le codage est légèrement plus fort que fig. 14 : emploi métonymique de l'horloge, les personnages se tournent le dos.
26. Faible codage, éléments analogiques.
27. Présence d'un élément conventionnel, mêlé à un élément iconique. Sens interprétable : non fumeurs.
28. Le référent représenté par analogie est lui-même un geste emblème assez fortement codé. Sens interprétable : silence.
29. , 33, 34, 35. Présence d'un élément conventionnel, mêlé à un élément iconique.

Corrigé de l'exercice 7

Application 1

Feuille de tabulation à noter de -- à ++ par les observateurs.

1 – Se présenter à la standardiste, résumer l'objet de l'appel sans digressions inutiles, demander précisément la personne ou le service concerné.	
2 – Vérifier, après aiguillage vers le service, qu'il s'agit bien de la personne compétente pour ce problème, avant d'entrer dans le vif du sujet.	
3 – Si tel est le cas, s'assurer de sa disponibilité afin de s'expliquer posément, sans crainte de déranger.	

3 – Formuler clairement sa requête, utiliser un vocabulaire convenable ; éviter les sigles, les maladroites telles que : « quand pourrais-je le toucher ? ».	
4 – Écouter sans interrompre, mais pratiquer l'écoute active pour éviter les silences : oui, bien sûr, très bien, c'est exact, tout à fait.	
5 – Reformuler pour combler les temps morts et se montrer en phase.	
6 – Ralentir le débit verbal (130 mots minute selon les spécialistes du phoning) et articuler très nettement.	
7 – Faire preuve de dynamisme vocal, éviter une voix sourde ou monotone. En marketing téléphonique on conseille de « sourire au téléphone ».	
8 – Récapituler, avant de conclure, les décisions prises et les dates éventuelles.	
9 – Savoir prendre congé dès que le problème est traité, ne pas s'éterniser inutilement.	

Application 2

Les gestes les plus fréquents seront ici les gestes autocentrés, ainsi que les spatiographes (consistant à dessiner en l'air). Certains indices observés ci-dessus pourront être également relevés.

Application 3

Ce débat peut servir de support à l'observation de différents thèmes abordés dans l'ouvrage :

- tours de parole et rôles des intervenants (analyse conversationnelle) cf. chapitres 2 et 3 ;

- rôle du regard dans les interactions (chapitre 4) ;
- observation des émotions (chapitre 5) ;
- observation de la gestualité prosodique (chapitre 6).

[1](#) L'expression métalinguistique « comment dirais-je » est déconseillée, puisqu'elle met précisément l'accent sur une difficulté contextuelle du locuteur. De même qu'une autocorrection signalée avec « pardon ».

[2](#) Se reporter pour cela à l'ouvrage de R. Mucchielli : *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, ESF éditeur, Coll. « Formation permanente ».

[3](#) D. Chalvin, *Les outils de base de l'analyse transactionnelle*, ESF éditeur, Coll. « Formation permanente en sciences humaines ».

[4](#) Le Huche, « Pédagogie de la verticalité », *JR ORL*, 1967, XVII.

Troisième partie
POUR ALLER PLUS LOIN

Programme d'un stage de formation

- ▶ Programme d'une session de six jours avec 12 participants minimum et 1 ou 2 animateurs

Première journée

Matinée

Les participants reçoivent le tableau présenté en exercice 1, application 1 et sont invités au cours de la première journée à noter sur celui-ci les impressions qu'ils reçoivent à propos des autres membres du groupe. Les feuilles sont conservées par chacun jusqu'à la fin de la session (à ce moment-là, une nouvelle passation des échelles d'impression sera proposée afin d'apprécier les écarts entre impressions initiales et définitives).

Le premier chapitre est présenté afin de dresser un aperçu général des différents indices corporels et de montrer leur nature subjective.

Au niveau des exercices proposés, il est conseillé d'alterner entre ceux qui permettent un vécu en groupe et ceux qui permettent un retour à soi par une réflexion plus personnelle.

Après-midi

En guise de première sensibilisation aux variables de l'entretien oral, l'exercice 2, application 1 et application 3, permet aux participants de découvrir les difficultés expressives propres à toute émission verbale. Les sections 1 et 2 du deuxième chapitre permettront de constater que les orateurs professionnels manifestent aussi à des degrés variés, des marques d'hésitation acoustiques ou kinésiques.

L'exercice 2, application 4 se présente sous un tour convivial et permet aux participants de faire connaissance par petits groupes. Il servira de transition pour

une présentation du problème des tours de parole, pouvant s'inspirer des sections 3 à 5 du deuxième chapitre.

Il est conseillé à chaque participant de se procurer pour les séances suivantes une clé USB, qui lui permettra de revoir ultérieurement les mises en situations auxquelles il a participé.

Deuxième journée

Matinée

L'exercice 2, application 6 ou application 7 permettra une sensibilisation aux phénomènes de changement d'opinion, et aux différents styles de négociations. La matinée sera nécessaire afin d'organiser les différents passages prévus pour l'étude de cas.

Après-midi

Une mise en commun permettra de visionner l'ensemble des jeux de rôles, les participants étant encouragés à exprimer leur vécu par rapport à des cas professionnels. Le formateur veille alors à réguler un fonctionnement empathique au niveau du groupe.

Troisième journée

Matinée et après-midi

Afin de compléter la journée précédente, celle-ci est orientée sur le problème du management des tâches et de la transmission des consignes. Les deux premiers chapitres de l'exposé pourront être présentés, et suivis de l'exercice 3, applications 1 à 6.

Plusieurs mises en commun pourront être organisées entre chaque exercice, car les stagiaires abordent durant cette phase des aspects sensibles de l'organisation du travail et, éventuellement, de la culture d'entreprise.

Quatrième journée

À ce stade de la session, il est proposé d'aborder certaines dimensions plus personnelles telles que le regard, la distance interpersonnelle ou l'expression involontaire des émotions.

Matinée

L'exercice 4, applications 1 à 3, sera adapté en fonction du public visé et des objectifs de la formation (relations humaines, formation aux concours, etc.).

Après-midi

Cette séance est consacrée aux aspects expressifs non intentionnels, et permet aux participants de contacter certains aspects de leur propre image généralement inconscients. Le cinquième chapitre sera présenté après les exercices, afin de ne pas introduire de biais. La section 4 du chapitre sera réservée à la séance du lendemain.

Cinquième journée

Matinée et après-midi

La partie du deuxième chapitre sur les régulateurs conversationnels est présentée et commentée en guise d'introduction à cette journée consacrée aux attitudes directives et non directives en entretien.

La matinée est consacrée aux entretiens de type non directif et à la formation à l'écoute. à partir de cas tels que ceux proposés en exercice 2, application 6 ou exercice 3, application 2 chacun tient le rôle d'interviewer puis d'interviewé. Un magnéscope permettra à chacun d'observer ses propres variations expressives en contexte directif, puis en situation non directive.

Sixième journée

Matinée

La section 4 du cinquième chapitre pourra être présentée en journée de clôture, car il récapitule la plupart des formes expressives rencontrées jusqu'alors et les situe dans la problématique des stéréotypes. Il est conseillé de procéder comme suit.

Les participants remplissent une deuxième fois les échelles d'impressions utilisées lors de la première séance, sans se référer à leurs choix initiaux et s'efforcent d'évaluer chacun de leurs pairs en fonction de l'expérience vécue. En attendant la mise en commun, l'exercice 6 pourra être proposé.

Après-midi

La phase de synthèse permet d'effectuer un dépouillement des tableaux de mesure des impressions. Il est alors possible de comparer les premières inférences émises sur chaque participant en début de session, et celles qui resteront acquises. Chaque cas pourra être traité séparément, sur un grand tableau récapitulatif. Les variations entre les choix initiaux et finaux sont pertinentes aussi bien pour ceux qui les ont émises, que pour ceux qui les reçoivent.

En cas de session de dynamique des groupes, de tels résultats devront être exploités sur une période beaucoup plus longue.

LEXIQUE

Affect : état accompagné d'un certain degré de tension et activé par des impressions, qui font sens selon la culture et l'histoire personnelle de chacun.

Anomie : absence de règle, d'organisation ; déviance.

Aphasie : trouble du langage consécutif à une lésion cérébrale.

Ascendance, ou leadership : capacité d'influence sur autrui (celle-ci dépend notamment de la compétence des buts à atteindre, de la capacité à savoir décider en contexte incertain et du contrôle des canaux de communication).

Attribution (de propriété) : en psychologie sociale, processus de la pensée consistant à assigner telle caractéristique à autrui.

Behaviorisme (ou comportementalisme) : courant de la psychologie qui met l'accent sur la connexion stimulus-réponse et minimise l'importance de la représentation construite par l'individu au cours de l'expérience.

Biais : élément d'information inconsciemment fourni à l'interviewé, et susceptible d'induire sa réponse. Par extension, le biais désigne diverses anomalies dans la méthode d'observation.

Caractère : constellation de traits d'actes habituels d'un individu, qui rend parfois prévisible à autrui son comportement dans telle situation.

Centralité : position au sein du réseau de communication permettant de recevoir toutes informations et de les faire partager à tous, ou bien de les conserver à des fins personnelles.

Circonlocution : manière de contourner par d'autres mots une expression jugée déplacée ou trop directe.

Cognition : processus de la pensée à l'origine d'une interprétation ou *représentation mentale* relative aux événements perçus.

Connotation : sens second suggéré par un mot, une phrase ou un signe tel qu'un geste, en dehors du codage officiel.

Continuum : système de mesure du comportement qui permet de passer graduellement d'un état à l'autre.

Corrélation : degré de dépendance (mesurable en intensité) entre deux caractéristiques qualitatives (ex. : confiance en soi/dynamisme), ou quantitatives (ex. : âge/patrimoine).

Désirabilité sociale : en psychologie, tendance à donner de soi l'image la plus favorable. Goffman parlait ici de « travail de la face » ou *face work*.

Différentielle (psychologie) : étude des différences de comportement manifestées par des sujets différents qui sont placés devant un même contexte.

Électrodermale (réponse) : mesure de la conductivité électrique de la peau grâce à un capteur (électrodermomètre) qui permet d'inférer les états passagers d'anxiété ou de stress.

Empathie : aptitude à partager et à éprouver les sentiments d'autrui.

Emphase : accentuation, amplification, exagération.

Empirique (résultat) : relatif à ce qui découle d'une expérience, en dehors de toute possibilité d'en retirer une loi ou généralisation.

Engramme : trace en mémoire d'un événement, susceptible de réactiver des réponses conditionnées.

Ethnographie : observation sur le terrain d'un groupe, d'une culture, de certains usages, qui tend à rester descriptive.

Éthologie humaine : introduite en France par J. Cosnier et H. Montagner, cette discipline étudie les comportements de l'enfant et de l'homme, sous l'angle des interactions et des patterns universels.

Indice : signe permettant de faire une supposition sur la réalité, en ce qu'il annonce un élément de cette réalité. L'étude du comportement montre l'importance des indices dans la formation d'impressions et la naissance des stéréotypes.

Inférence : opération mentale consistant à émettre une hypothèse interprétative, en fonction d'indices partiels.

Injonction : incitation à l'action, sous forme d'ordre ou de suggestion moins directe.

Interaction : relation par laquelle les comportements de chaque acteur sont soumis à une influence réciproque, chacun modifiant son comportement en fonction des réactions de l'autre.

Inter-individuel, intra-individuel : les variations interindividuelles ont trait aux différences entre plusieurs individus dans un contexte identique ; les variations intra-individuelles concernent les modifications observables pour un même individu, placé dans différents contextes.

Introversion, extraversion : attitude tournée dans le premier cas vers le monde intérieur du sujet et dans le second cas vers l'extérieur. L'extraversion suppose une tendance à agir sur le champ et spontanément, sans contrôle ni persévérance. L'introversion est associée à la concentration, à une forte latence dans la décision, à une attitude scrupuleuse et prévoyante ne laissant aucun détail de côté.

Introspectif : qui cherche à scruter le vécu intérieur ou méconnu.

Jugement, méthode des juges : en psychologie sociale, on constitue parfois un groupe d'observateurs à qui l'on demande de noter leurs impressions relatives à l'observé. Ces *judgements* sont émis sous la forme de critères descriptifs, ou de scores d'intensité relatifs à un critère.

Kinésique : terme technique donné parfois à l'étude du non-verbal.

Kinesthésique : relatif aux sensations corporelles.

Latence : temps qui s'écoule entre l'apparition de la situation et la réaction de l'individu.

Métonymie : figure consistant à prendre la partie pour le tout (*une voile à l'horizon*), le contenant pour le contenu (« *le baril de pétrole a augmenté...* »).

Micro-expression : variations très fines du plan de l'expression, notamment faciale.

Modalités expressives : variations qualitatives des attitudes corporelles (tempo, intensité, amplitude) qui définissent un style particulier à chaque individu.

Motricité : ensemble des mouvements automatiques ou volontaires de l'organisme en réponse à des sensations ou à des intentions.

Neurosciences : disciplines cliniques et biologiques qui étudient le système nerveux et ses formes élaborées (langage, comportement, mémoire...).

Occurrence : une occurrence correspond à chaque apparition d'une unité de comportement, d'un mot, d'un geste...

Paradigme : en linguistique, ensemble d'éléments permutable dans la chaîne du discours. Par extension et en sciences sociales : ensemble d'aspects appartenant à une même classe d'observation.

Paralinguistique, paraverbal : concerne le contexte corporel et vocal qui accompagne ou remplace la parole (synonyme : nonverbal).

Pattern : tout geste est basé sur un enchaînement de séquences qui en définissent le programme moteur ou *pattern*. En psychologie, un *pattern* est un modèle ou « patron » de comportement formant une structure cohérente et qui peut être codifiée en vue de sa reconnaissance ultérieure.

Physiognomonie : théorie selon laquelle le visage reflèterait la personnalité.

Polysémique : qui peut assumer plusieurs sens selon le contexte (ex. : un appel de phares, les sifflements du public...).

Pragmatique : relatif au langage et aux gestes *en situation*, et à ce qui se passe dans leur contexte interactionnel, « ici et maintenant ». La pragmatique accorde une moindre importance au code, et un rôle décisif au sens co-construit par les acteurs. Le rôle du récepteur est jugé aussi important que celui de l'émetteur, dans la mesure où il interprète des intentions selon une expérience antérieure rapportée au présent, et construit ainsi sa propre lecture du message. Ainsi, l'intention bienveillante ou non d'un message tel que « *tu veux que je t'aide ?* » peut être inférée selon les intonations de voix, l'expression non verbale, la situation vécue et les positions sociales des deux communicateurs.

Prosodique : en ce qui concerne la voix, tout ce qui est relatif à ses variations d'intensité ou de fréquence. Par extension, la prosodie gestuelle concerne les variations de rythme, d'amplitude, synchronisées sur le langage.

Proxémie : manière d'occuper l'espace en présence d'autrui, influence des rapports de distance mutuels sur les interactions.

Psychologie sociale : branche de la psychologie qui étudie les interactions de l'individu avec le groupe ou la société, et notamment les phénomènes d'influence interindividuelle, la formation de normes, les stéréotypes, le leadership.

Redondance : répétition d'un message par des signaux supplémentaires.

Renforcement : principe en vertu duquel la réaction d'un individu devient de plus en plus habituelle et conditionnée, par la force de la répétition.

Rhétorique : relatif aux figures de style du discours, de l'image, du geste...

Secondarité (caractère **secondaire**) : besoin de réflexion précédant l'action, et persistance des buts ou des impressions.

Sémantique : qui se rapporte au sens. Echelle sémantique : méthode introduite par Osgood et consistant à recueillir les impressions d'observateurs, selon des paires d'oppositions (chaud/froid, etc.).

Sociostyle : ensemble de conduites préférentielles, de goûts et d'habitudes qui guident une personne dans ses choix de consommation (vêtements, loisirs, culture...) et présentent en cela une certaine constance et appartenance culturelle.

Sociométrie : étude des représentations réciproques à l'intérieur d'un groupe, et notamment des choix d'attraction ou de rejet mutuels.

Stéréotype : point de vue établi par avance et résultant de croyances collectives basées sur une caricature de la réalité.

Stress : état de tension de l'organisme obligé de mobiliser ses défenses pour faire face à une situation menaçante.

Syntaxe : règle de combinaison des mots en phrases, ou des signes en chaînes cohérentes.

Typologie : démarche consistant à regrouper les phénomènes observés, selon des traits communs qui les réunissent en classes homogènes.

Watzlawick : une des figures éminentes de l'École de Palo Alto dite aussi « interactionniste ». Cet auteur insiste sur le fait que si toute communication véhicule un certain contenu, elle nous informe en même temps grâce à ses modalités sensorielles (gestes, voix...) sur la *relation* entre l'émetteur et le récepteur.

Bibliographie

- [1] BRUCHON-SCHWEITZER M.-L. et MAISONNEUVE G., *Modèles du corps et psychologie esthétique*, Paris, Presses Universitaires de France, 1981.
 - [2] LÉVY-LEBOYER C., *Évaluation du personnel, quels objectifs, quelles méthodes ?*, Paris, Les éditions d'Organisation, 2011.
 - [3] BARTHES R., *Le système de la mode*, Paris, Le Seuil, 1967.
 - [4] GUEGEN N. & DE GAIL M. A. « Le toucher : un indicateur culturel implicite du statut et du rôle ». *Communication et Organisation*, n° 18, 135-154, 2000.
 - [5] SANDER D., SCHERER K., *Traité de psychologie des émotions*, Paris, Dunod, 2009.
 - [6] MESSINGER J., *Les gestes prédictifs*, Paris, Presses du Châtelet, 2007.
 - [7] ERMIANE R., *Les visages du chef*, Paris, ESF, 1966.
 - [8] OBALK H., *Les mouvements de mode expliqués aux parents*, Paris, Robert Laffont, 1984.
 - [9] MANTOUX T., *Le Guide du bon chic bon genre*, Point-Seuil, 1986.
 - [10] BOURDIEU P., *De la distinction*, Paris, Minuit, 1979.
 - [11] GÉRICOT C., *Le savoir-vivre aujourd'hui*, Paris, Payot, 1994.
 - [12] STAFFE (Baronne), *Usages du monde*, Paris, Flammarion, 1889.
 - [13] MAO L. R., « Face revisited and renewed », *Journal of Pragmatics*, vol. 21, p. 451-486, 1994.
 - [14] GOFFMAN E., *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974.
 - [15] SMITH J. S., « Politeness and directives in Japanese women's speech », *Language in Society*, Cambridge University Press, vol. 21/1, p. 59-82, 1992.
 - [16] HALL E. T. et M. R., *Guide du comportement dans les affaires internationales*. Paris, Le Seuil, 1990.
- MOLE J., *Business guide européen*, Maxima, 1992.

DE MENTE, *Japanese etiquette and ethics in business*, Passeport Books, 1987.

[17] DESCAMPS M. A., *Le langage du corps et la communication corporelle*, Paris, Presses universitaires de France, 1986.

[18] AMADIEU J.-F., *Le poids des apparences*, Paris, Odile Jacob, 2002.

[19] WARNECHE A. et al., « The roots of nationalism : nonverbal behavior and xenophobia », *Ethology and sociobiology*, 13, p. 267-282, 1992.

[20] AXTELL R., *Le pouvoir des gestes*, Paris, InterÉditions, 1998.

[21] JAKOBSON R., *Les fondations du langage*, Paris, Minuit, 1963.

[22] BLANCHE-BENVENISTE C., *Approches de la langue parlée en français*, Collection l'Essentiel Français, Ophrys, Paris, 2000.

[23] GREENE J. O. & CAPPELLA J., *Cognition and talk. Language and Speech*, vol. 29/2, p. 141-149, 1986.

[24] DUEL G., *La pause dans la parole de l'homme politique*, Paris, Éditions du CNRS, 1991.

[25] Séguéla J., *La parole de Dieu*, Paris, Albin Michel, 1995.

[26] ESPOSITO A., & al. *Disfluencies in gesture : Gestural correlates to filled and unfilled speech pauses*. Conference Text, speech and dialogue, 2002.

[27] SACKS, H. *Lectures on conversation*, Oxford, Blackwell, 1992.

[28] DUNCAN S. & Fiske D., *Interaction structure and strategy*. New York, Cambridge University Press, 1985.

[29] COSNIER J., « Grands tours et petits tours », *Échanges sur la conversation*, Éditions du CNRS, 1988.

[30] CARROLL R., *Évidences invisibles. Américains et Français au quotidien*, Paris, Le Seuil, 1991.

[31] GOFFMAN E., *Façons de parler*, Paris, Minuit, 1987.

[32] GOFFMAN E., « Perdre la face ou faire bonne figure ? », *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974.

[33] OLÉRON P., « Marques de pouvoir dans les échange polémiques », *Bulletin de Psychologie*, 40 (5-9) n° 379, p. 263-278, 1987.

- [34] KENJI T., *La voie du karaté*, Paris, Le Seuil, 1979.
- [35] MASSET-BASTIDE R.-M., *L'autorité du maître*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1966.
- [36] MOSCOVICI S., *L'âge des foules*, Paris, Fayard, 1981.
- [37] COSNIER J., « Synchronisation et copilotage de l'interaction conversationnelle », *Protée*, vol. 20/2, p. 33-39, 1992.
- [38] CARON P., *Les régulations du discours*, Paris, Presses Universitaires de France, 1986.
- [39] MALAREWICZ J. A., *La stratégie en thérapie*, Paris, ESF, 1988.
- [40] KERBRAT-ORECCHIONI C., « Théorie des faces et analyse conversationnelle », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Minuit, 1990.
- [41] LACROIX M., *De la politesse*, Paris, Julliard, 1990.
- [42] TIXIER J., *L'entretien provocateur*, Paris, EPI, 1984.
- [43] GAUJOUR F., *La séduction est leur métier*, Carrère, 1987.
- [44] LUZY A., *La puissance du regard*, Dangles, 1991.
- [45] LÉVY-LEBOYER C., *Évaluation du personnel. Quelles méthodes choisir ?*, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1990.
- [46] ARGYLE M. et COOK M., « Gaze, mutual gaze and proximity », *Semiotica*, n° 6, p 32-49, 1972.
- [47] FREY S., « Menschliche Neigungen », *Bild der Wissenschaft*, n° 8, août 1994.
- [48] MUZARD M., *Ces grands singes qui nous dirigent*, Paris, Albin Michel, 1993.
- [49] LA BRUYÈRE (DE), *Les Caractères*, Paris, Garnier, 1965.
- [50] HALL E. T., *La dimension cachée*, Paris, Le Seuil, 1971.
- [51] BARRIER G., « Intensité et étendue en analyse du geste, application à des situations télévisuelles », *Actes du congrès Sémio 2001*, Presses Universitaires du Limousin, p. 35-47, 2002.
- [52] CODOL J.-P., « L'anticipation du choix des places dans un lieu public », *Bulletin de Psychologie*, 40, (10-12) 380, p. 541-547, 1987.

- [53] CHALVIN D., *Utiliser tout son cerveau*, Paris, ESF éditeur, 1995.
- [54] FEYEREISEN P., *Le cerveau et la communication*, Paris, Presses Universitaires de France. 1994.
- [55] LHERMITTE J., « Le problème de la latéralisation et de la dominance hémisphérique », *L'encéphale*, 1934, 476, p. 465-485.
- [56] TOMATIS A., *L'oreille et la vie*, Paris, Robert Laffont, 1990.
- [57] MICHEL F., « Quand l'imaginaire s'efface », *Science et Vie*, n° 177, 1991.
- [58] BANDLER R. et GRINDER J., *Les secrets de la communication*, Paris, Reuille, 1982.
- [59] BROSSARD A., *Psychologie du regard*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1992.
- [60] KINSBOURNE M., « Eye and head turning indicates hemispherical lateralization », *Science*, n° 176, p. 539-541, 1972.
- [61] WINKIN Y, « Éléments pour un procès de la PNL », *MédiAnalyses*, n° 7, p. 43-50, 1990.
- [62] SIEGLE G. ET AL., « Blink before and after you think », *Psychophysiology*, 45 (5), 2008, p. 679-687.
- [63] STERN J. A., « What's behind blinking ? », *The Sciences*, 28/6, p. 42-44. 1988.
- [64] DURIC Z. & al., Integrating Perceptual and Cognitive Modeling for Adaptive and Intelligent Human – Computer Interaction, *Proceedings of the IEEE*, 90, n° 7, p. 1272-1289 2002. NB : Cette référence a été supprimée lors de la nouvelle édition.
- [65] GRATIOLET P., *De la physionomie et des mouvements d'expression*, Paris, Alcan, 1865.
- [66] DARWIN C., *L'expression des émotions chez l'homme et chez les animaux*, 1890, Réédit, Complexe, 1981.
- [67] EKMAN P., « L'expression des émotions », *La Recherche*, n° 117, p. 1408-1413. déc. 1980.

- [68] IZARD C. E., *The face of emotion*, New York, Appleton Century Crofts, 1971.
- [69] COSNIER J., « Les deux voies de communication des émotions », in Colletta J.M. et Tcherkassof A. (eds) *Les émotions*, Mardaga 2003.
- [70] CONDON W. S., « Une analyse de l'organisation comportementale », in COSNIER J. et BROSSARD A., *La communication non verbale*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984.
- [71] EKMAN P., *Je sais que vous mentez ! L'art de détecter ceux qui vous trompent*, J'ai Lu pratique, 2011.
EKMAN P., *Emotions revealed : recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*, Paperback, 2007 (avec un nouveau chapitre : Mensonge et émotion).
- [72] DOMINIQUE P., *Savoir parler à la télévision*, Paris, Dixit, 1992.
- [73] COSNIER J., *Les voies du langage*, Paris, Dunod, 1982.
- [74] KIMURA D., « Manual activity during speaking », *Neuropsychologia*, n° 11, p. 45-50, 1973.
- [75] ALLPORT G.W., VERNON P., *Studies in expressive movement*, New York, Mc Milan, 1933.
- [76] RIGGIO E. R. et coll., « The display of personality in expressive movement », *Journal of Research in Personality*, 24, p. 16- 31, 1990.
- [77] EFRON D., *Gesture, race and culture*, réédit. Mouton-la Haye, 1972.
- [78] KITA S. & Essegbey J., « Pointing left in Ghana », *Gesture*, 1/1, pp 73-95, 2001.
- [79] SONESSON G., « De l'iconicité de l'image à l'iconicité des gestes », p. 47-55, *Actes du colloque ORAGE, interactions et comportements multimodaux dans la communication*, L'Harmattan, 2001.
- [80] CUXAC C., *La Langue des Signes Française (LSF) – Les voies de l'iconicité*. Faits de Langues 15-16, Gap-Paris – Éditions Ophrys, Paris, 2000.
- [81] KENDON A., « Space, time and gesture », *Degrés*, n° 74, 1993, p. 1-15.
- [82] ECO U., *Le signe, Histoire et analyse d'un concept*, LGF/Poche, 2002.

- [83] MORRIS D., *La clef des gestes*, Paris, Grasset, 1979.
- [84] Kendon, A., *Gesture : Visible Action as Utterance*. Cambridge University Press, 2004.
- [85] CALBRIS G., « Étude des expressions mimiques conventionnelles françaises dans le cadre d'une communication non verbale », *Semiotica*, 29-3/4, p. 245, 1980.
- [86] STEPHENSON, « Some gestures commonly used in Nanjing », *Semiotica*, 95-314, p 235-259, 1993.
- [87] COURBET D., « Réception des communications et cognition non consciente : les effets non verbalisables de la communication commerciale », Actes du colloque GRECO, *Communication & Organisation* n° 18, p. 229-240, 2000.
- [88] COSNIER, J. & BROSSARD A. (eds), *La communication non verbale*, Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, 1984.
- [89] MCNEILL D., *Language and gesture*, Cambridge, University Press, 2000.
DUNCAN D., CASSELL J., LEVY T., *Gesture and the dynamic dimension of language*, Gesture Studies, 2007.
- [90] GRAHAM J.A. et ARGYLE M., A cross-cultural study of the communication of extra-verbal meaning by gestures, *International Journal of Psychology*, 10, 57-67, 1975.
- [91] KRAUSS R. M., MORREL-SAMUELS P. & COLASANTE C., « Do conversational hand gestures communicate ? », *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 61, p. 743-754, 1991.
- [92] EMMOREY K. & CASERY S., « Gesture, thought and spatial language », *Gesture*, 1/1, p. 35-50, 2001.
- [93] ARGYLE M. & Cook M., *Gaze and mutual gaze*. Cambridge University Press, 1976.
- [94] RIMÉ B. et SHIARATURA, L., « Gesture and speech », in *Fundamentals of nonverbal behavior*, R. S. FELDMAN et B. RIME (eds.), 239-281, Cambridge University Press, 1991.
- [95] GULLBERG M. & HOLMQVIST K., « Keeping an eye on gestures : Visual perception of gestures in face-to-face communication », *Pragmatics et*

Cognition 7, 35-63, 1999.

GULLBERG M., « L'expression orale et gestuelle de la cohésion dans le discours de locuteurs langue 2 débutants », *AILE (Acquisition et interaction en langue étrangère)*, n° 22, 2005.

[96] BARRIER, G., « Gestes performatifs, expression faciale et partage attentionnel : analyse de la poursuite oculaire à partir d'une scène conversationnelle ». *Sémiotica* 152 (1/4), p. 217-233, 2004.

BARRIER. G, CAELEN J., MEILLON B., « La visibilité des gestes : paramètres directionnels, intentionnalité du signe et attribution de pertinence. », *Actes du colloque WACA-Grenoble*, p. 113-123, 2005.

[97] FEYEREISEN P., « La compréhension des gestes référentiels », *Nouveaux Actes Sémiotiques*, 9, p. 29-48, 1997.

FEYEREISEN P., « How could gesture facilitate lexical access ? », *Advances in speech-language pathology*, 8, 2, 2006.

[98] GOLDIN-MEADOW S., (2003), *Hearing gesture : How our hands help us think*, Cambridge, Massachusetts and London : The Bellknap Press of Harvard University Press.

COOK S. W., GOLDIN-MEADOW S., « The role of gesture in learning : do children use their hands to change their minds ? », *Journal of cognition and development*, 7, 2006.

[99] GIGAR V., CHALVIN M.J., *Un corps pour comprendre et apprendre*, Nathan, 1997.

[100] Actes du *Second workshop sur les agents conversationnels animés*, Toulouse, 2007, <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00168254/fr>.

[101] IACOBELLI F., CASSEL J., « Ethnic identity and engagement in embodied conversational agents », *7th international conference proceedings, IVA 2007*, Paris, September 17-19, 2007, Vol. 4722 (article téléchargeable sur le site de J. Cassel). NB : Cette référence a été supprimé lors de la nouvelle édition.

[102] COSNIER, J., *Le retour de psyché, critique des nouveaux fondements de la psychologie*, Paris, Desclée de Brouwer, 1998.

[103] KENDON A., « How gestures can become like words », Poyatos eds, *Cross cultural perspectives in nonverbal communication*, Toronto, Hogrefe, p. 131-

141. NB : *Cette référence a été supprimé lors de la nouvelle édition.*

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

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

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

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

Composition : Myriam Dutheil

© 1996 ESF éditeur

SAS Cognitia

3, rue Geoffroy-Marie

75009 Paris

9e édition 2019

www.esf-scienceshumaines.fr



ISBN 978-2-7101-3914-0

ISSN 0768-2026

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

Ce livre numérique a été converti au format ePub par Isako www.isako.com à partir de l'édition papier du même ouvrage.

