

ÉRIC GOULARD

COMPRENDRE ET MAÎTRISER L'INTELLIGENCE NON VERBALE

**MIEUX
COMMUNIQUER**



Les gestes, attitudes et comportements
pour se faire des amis
et réussir sa vie professionnelle

QUOTIDIEN **MALIN**
ÉDITIONS

COMPRENDRE ET MAÎTRISER L'INTELLIGENCE NON VERBALE



Éric Goulard, expert en communication comportementale, est consultant et formateur en communication, relation client et management, en France et en Belgique. Il a été le premier en France à être certifié master en reconnaissance des micro-expressions faciales.

Préface de David B. Givens, Directeur du *Center for Nonverbal Studies* et auteur de nombreux best-sellers internationaux.

RAYON LIBRAIRIE : DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

19 euros

Prix TTC France

ISBN 978-2-84899-714-8



9 782848 997148

- Aller à la rencontre des autres pour se faire des amis
- Séduire un homme ou une femme que l'on convoite
- Réussir un entretien de recrutement
- Savoir vendre, négocier, convaincre un client

Voilà autant de situations où une bonne intelligence non verbale peut vous aider. Heureusement, cette intelligence se travaille. Grâce à ce livre, vous allez améliorer toutes vos relations, qu'elles soient professionnelles, amoureuses ou amicales. Au-delà des mots, vous allez comprendre ce que pensent vraiment vos interlocuteurs et comment susciter chez eux des émotions positives : les bonnes attitudes à adopter, les gestes qui vont faire la différence...

MAÎTRISEZ LA FACE CACHÉE DE LA COMMUNICATION ! L'ESSENTIEL NE RÉSIDE PAS DANS CE QUE L'ON DIT, MAIS COMMENT ON LE DIT.

« Dans ce remarquable ouvrage, non seulement Éric Goulard décrypte les mystères du monde non verbal, mais il nous montre aussi comment utiliser ces connaissances pour améliorer notre propre vie au quotidien. Vous serez bientôt en mesure de déchiffrer les émotions véritables, les sentiments et l'humeur des gens que vous rencontrez dans la vie de tous les jours. »

David B. Givens, spécialiste américain de la communication non verbale

QUOTIDIEN **MALIN**
ÉDITIONS

design : bernard amiard

illustration : valérie lancaster

DU MÊME AUTEUR, AUX ÉDITIONS LEDUC.S

Comment détecter les mensonges, 2013.

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez chaque mois des conseils inédits pour vous sentir bien, des interviews et des vidéos exclusives de nos auteurs... Nous vous réservons aussi des avant-premières, des bonus et des jeux ! Rendez-vous vite sur la page : **<http://leduc.force.com/lecteur>**



Découvrez aussi notre catalogue complet en ligne sur notre site : **www.editionsleduc.com**

Enfin, retrouvez toujours plus d'astuces et de bons conseils malins sur notre blog : **www.quotidienmalin.com**, et sur notre page Facebook : **www.facebook.com/QuotidienMalin**

Maquette : Facompo

© 2014 Quotidien Malin, une marque des éditions Leduc.s

17, rue du Regard

75006 Paris – France

ISBN : 978-2-84899-714-8

ÉRIC GOULARD

COMPRENDRE ET MAÎTRISER L'INTELLIGENCE NON VERBALE



QUOTIDIEN MALIN
ÉDITIONS

J'adresse un grand merci à mes deux amis, David B. Givens et Joe Navarro, pour les nombreux conseils qui ont permis de concrétiser la réalisation de ce livre.

Je remercie aussi chaleureusement les éditions Leduc.s, et tout particulièrement Joanne Mirailles, qui a fait un travail formidable depuis le début de ce projet.

Sommaire

Préface de David B. Givens.....	7
Introduction	11
1. Quelques fondamentaux : l'héritage de nos ancêtres à quatre pattes	21
2. Faites-vous des amis... et plus si affinités	51
3. Mettez un turbo dans votre vie professionnelle.....	87
4. Boostez vos négociations grâce aux sciences cognitives	145
Mémo : comment créer des émotions positives	213
Quiz : testez vos acquis	217
Le mot de la fin	223
Annexes	227
Références.....	233
Table des matières.....	241

Préface de David B. Givens

Notre monde est constitué de mots, parlés ou écrits. Pourtant, nous prenons très souvent les décisions les plus importantes de notre existence comme si nous vivions dans un univers dépourvu de langage verbal. Nous n'avons pas besoin de mots, par exemple, pour définir un baiser, décoder un costume Armani ou encore reconnaître un parfum Chanel. Ceci est dû à des signaux ancestraux datant d'avant l'apparition du langage, dans notre très lointain passé.

Aujourd'hui, même les connaissances techniques sont généralement transmises par un apprentissage non verbal, au cours duquel nous regardons et répétons ce que nous voyons, plutôt que par la lecture d'un manuel. Nous choisissons nos véhicules, nos maisons et nos amis sur des bases essentiellement non verbales, et sélectionnons le contenu de nos armoires en nous fondant sur l'apparence que nous voulons avoir et sur notre ressenti. De nombreux scientifiques (le plus connu étant Albert Einstein) pensent en utilisant des images visuelles, spatiales et physiques plutôt que des concepts mathématiques ou des mots. Ce qui a conduit le théoricien en physique, Stephen Hawking, à utiliser une métaphore arboricole pour imaginer le cosmos : en affirmant que l'univers « pourrait avoir différentes "branches" », il rend hommage à son cerveau primitif, très visuel.

La première étude scientifique sur la communication non verbale fut publiée en 1872 par Charles Darwin dans son ouvrage *L'expression des émotions chez l'homme et les animaux*. Depuis le milieu du XIX^e siècle, des milliers de projets de recherche en archéologie, biologie, anthropologie culturelle et physique, linguistique, primatologie, psychologie, psychiatrie et zoologie ont été menés, établissant un corpus aujourd'hui reconnu de signes non verbaux. Les dernières découvertes en neurosciences nous ont fourni une image plus claire de tout ce que ces signaux signifient vraiment. À présent que nous savons comment le cerveau traite les indices non verbaux, le langage du corps est devenu, au XXI^e siècle, une science à part entière, qui peut nous aider à mieux appréhender ce que signifie vraiment être un humain.

Dans ce livre, Éric Goulard explore habilement ce monde non verbal. Il commence par examiner la façon dont notre espèce, *homo sapiens*, a évolué à travers les millénaires pour devenir la plus « émotionnelle » et la plus communicative de toutes les espèces qui peuplent la Terre. Se plaçant du point de vue des neurosciences, Éric Goulard décode une myriade de signes non verbaux, tous ces signaux et indices que nous émettons chaque jour, du sommet de notre crâne jusqu'à notre petit orteil.

Dans ce remarquable ouvrage, non seulement Éric Goulard déchiffre les mystères du monde non verbal, mais il nous montre aussi comment utiliser ces connaissances pour améliorer notre propre vie au quotidien. L'idée centrale développée dans ce livre est que nous pouvons exploiter la puissance de la communication non verbale et du langage corporel pour démultiplier le potentiel de nos émotions les plus positives.

Après avoir lu *Comprendre et maîtriser l'intelligence non verbale* et réalisé les exercices que Éric Goulard fournit tout au long du livre, vous serez en mesure de déchiffrer les émotions véritables, les sentiments et l'humeur des gens que vous rencontrez dans la vie de tous les jours.

PRÉFACE DE DAVID B. GIVENS

Ayant étudié la communication non verbale pendant des décennies en tant qu'anthropologue, j'apporte tout mon soutien à ce livre, très simple à lire et extrêmement pratique.

DAVID B. GIVENS, PH.D.

Directeur du Center for Nonverbal Studies,
Spokane, Washington

Auteur de *Love Signals*, *Crime Signals*, *Your Body at Work*
et *The Nonverbal Dictionary*

Introduction

*« Dès qu'on approche un être humain,
on touche à l'inconnu »,*
ÉDOUARD ESTAUNIÉ.

Enfin, une prise de conscience sur l'importance du non verbal

Depuis le débat politique qui eut lieu entre Kennedy et Nixon en 1960 et fut retransmis à la télévision, une prise de conscience s'est faite, concernant l'importance du non verbal dans la communication. Mais il a fallu attendre les années 1980 pour que cette prise de conscience parvienne en France.

Nous avons tous besoin, à un moment ou à un autre de notre existence, de convaincre les autres de nous faire confiance, d'accepter nos idées ou encore de les rassurer.

Gérer notre comportement est essentiel dans de nombreuses circonstances de la vie. Sur le plan professionnel, il faut pouvoir convaincre un recruteur de nous faire confiance, il faut savoir vendre, négocier, défendre nos idées, être convainquants avec nos supérieurs et avec nos clients, savoir nous exprimer en réunion...

Il en est de même dans nos relations personnelles. Qu'elles soient amicales ou familiales, les relations sont parfois bien compliquées. Les relations amoureuses sont elles aussi perturbantes et difficiles à gérer pour de nombreuses personnes. Des coaches proposent d'accompagner des célibataires dans leurs recherches amoureuses, des séances de relooking sont diffusées durant les heures de grande audience à la télévision, les magazines féminins regorgent de techniques et d'astuces pour améliorer son image et la confiance que l'on peut inspirer aux autres...

Que les relations soient professionnelles, amicales ou amoureuses, le comportement d'une personne est conditionné par ce qu'elle perçoit chez son interlocuteur. Le langage utilisé pour communiquer n'est pas uniquement verbal – il est même principalement non verbal. Dans toutes les relations humaines, le comportement de l'autre nous pousse à aller vers lui ou, au contraire, nous incite à le fuir. Même si votre interlocuteur est un beau parleur, qu'il maîtrise la langue orale et écrite à la perfection, qu'il se force à faire des phrases courtes, simples, organisées... cela ne suffira pas à vous donner envie de passer du temps avec lui. Pour convaincre une personne, il faut avant tout établir un lien de confiance et la rassurer. Cela passe par le comportement.

Il y a trente ans, le psychologue américain Albert Mehrabian a démontré que, lors d'interactions entre les personnes, la communication verbale ne représente qu'environ 7 % des échanges. Ce pourcentage est ridiculement faible par rapport aux 93 % consacrés au langage non verbal !

Ces 93 % de communication non verbale se répartiraient ainsi :

- 55 % pour les gestes ;
- et 38 % pour ce que l'on peut appeler le non verbal de la voix, c'est-à-dire les intonations, le ton, le rythme, le volume, les silences, les bruits...

Ces chiffres sont très précis – sans doute trop. Nous pouvons en tout cas retenir que plus de 90 % de la communication est non verbale. Dans certains cas, elle atteint même 100 %. Nous avons

tous connu des situations dans lesquelles il était inutile de parler. Un regard, un sourire, un geste étaient suffisants.

Une communication contrôlée (ou pas)

Avec la communication non verbale, la situation est simple. Soit l'individu transmet volontairement un message verbal, soit il le transmet involontairement. Concrètement, il dit ce qu'il envie de dire, ou il dit involontairement ce qu'il n'a pas envie de dire. On parle alors de lapsus verbal. Dans les deux cas, il a ouvert la bouche, il a prononcé des mots et le message a été transmis. Que ce soit vrai ou faux, qu'il ait eu envie de le dire, ou non.

Dans le cas du non verbal, c'est plus compliqué. Tout d'abord, il y a ce que la personne a *envie* d'exprimer. Les gestes accompagnent ses paroles, ils viennent renforcer celles-ci. Cela sous-entend que le non verbal de la voix soit en accord avec les mots et avec les gestes.

Ensuite, il y a la communication *non intentionnelle*. Il est possible qu'il exprime des émotions qu'il ne souhaite pas montrer. Lorsque des décalages apparaissent entre ce que la personne exprime verbalement et ce que son corps exprime, cela laisse une impression négative. Cette sensation de ressenti négatif peut fortement nuire à une relation.

Par ailleurs, les gestes peuvent être parfaitement en accord avec ce que la personne exprime verbalement, mais le non verbal de la voix trahit un stress ou une tension, peut-être même une possibilité de mensonge. Dans ce cas aussi, la relation risque d'être compliquée.

Le non verbal étendu : l'environnement

Jusqu'à présent, nous nous sommes attachés à la personne sans tenir compte de l'environnement. Or, le comportement d'un individu ne s'arrête pas à ses gestes. L'homme interagit et

perturbe son espace et celui des autres. L'homme est un animal de société. Il vit parmi ses semblables. Il occupe un territoire déterminé, limité aux territoires des autres. Il a une place au sein de sa famille, dans son cercle d'amis, il fait partie de groupes. L'entreprise est l'un de ces groupes.

Lorsque j'emploie le terme « environnement », il n'y a pas ici de connotation écologique. Ce mot est utilisé pour désigner les interactions entre l'homme et son espace de vie.

Nous habitons des maisons ou des appartements, nous travaillons seul ou à plusieurs, nous avons un bureau isolé ou partagé avec d'autres personnes. Nous occupons des espaces communs, nous partageons des lieux, nous accueillons les autres chez nous, nous nous déplaçons dans l'espace et nous évoluons dans le temps. Chaque personne est différente mais sur ce plan, nous sommes tous égaux : nous ne pouvons pas ne pas modifier notre environnement.

Nous vivons parmi les autres et nous ne pouvons pas faire autrement. Il est donc important de consacrer du temps à tenter de comprendre comment fonctionnent les échanges avec notre environnement. Même s'il y a une part de hasard dans la vie, lorsqu'il s'agit de communiquer, le hasard est rarement présent. Les hommes agissent selon leurs envies et leurs humeurs. Les émotions jouent une part très importante dans le processus de communication. Tout cela laisse des traces dans l'environnement de chacun. L'état de rangement d'un bureau ou la propreté des couverts sont autant d'indicateurs non verbaux qui vous alertent après la lecture de ce livre.

L'intelligence non verbale, un puissant outil de persuasion

L'intelligence non verbale s'intéresse à la face cachée de la communication. Elle se situe à la frontière entre l'anthropologie, la psychologie et la sociologie. J'ai d'ailleurs écrit ce livre en

m'appuyant sur les résultats d'études rigoureuses. Les croyances populaires n'ont donc pas leur place dans ce livre !

Développer notre intelligence verbale, c'est être capable de comprendre comment l'homme fonctionne pour anticiper nos propres actions et prévoir les réactions de celui que nous avons en face de nous. C'est aussi être capable de l'observer dans son environnement, d'analyser le contexte d'une situation et d'amener ensuite une communication optimisée pour répondre à ses besoins et à ses attentes. Ce faisant, l'intelligence non verbale devient un outil stratégique au service de celui qui sait l'utiliser. **En développant votre intelligence non verbale, vous gagnerez en crédibilité, en charisme et en confiance en vous.** Un autre avantage, et non des moindres, est que vous améliorerez votre force de persuasion, ce qui vous apportera de nombreux atouts pour négocier.

Ces techniques peuvent être utilisées aussi bien dans le cadre des relations professionnelles qu'en dehors du stress du bureau, avec les amis ou la famille.

En utilisant l'intelligence non verbale, votre communication deviendra stratégique et intelligente. Elle se fera en deux temps : d'abord vous utiliserez des techniques d'observation et d'analyse du non verbal. Ensuite, des techniques de communication comportementale vous permettront d'optimiser vos relations.

L'objectif de cet ouvrage n'est pas de chercher à manipuler vos interlocuteurs mais de vous aider à améliorer votre vie et à survivre, dans ce monde où la communication est de plus en plus complexe.

Mais avant d'aller plus loin, voyons ensemble quelles sont vos connaissances en communication. Le quiz suivant va vous permettre de vous évaluer. Faites-le honnêtement, sans aller regarder les réponses !

≡≡≡ LÉGENDE

≡≡≡ ☺ Ce symbole indiquera que l'astuce évoquée vous permettra
≡≡≡ de susciter des émotions positives.

Quiz : testez votre intelligence non verbale

À VOUS DE JOUER

Ce quiz en 15 questions va vous permettre d'évaluer vos connaissances en communication. Il est relativement simple. Vous devriez être capable de répondre à toutes les questions simplement en utilisant votre bon sens et votre intuition.

Parmi les 15 questions, il s'en trouve une qui peut avoir plusieurs réponses. Les 14 autres questions ne peuvent obtenir qu'une seule réponse. La trouverez-vous ?

Répondez spontanément sans réfléchir et sans dépasser 10 secondes par question.

Les solutions se trouvent en annexe 1, en fin d'ouvrage.

1. Vous croisez la belle inconnue sur laquelle vous avez trébuché hier. Elle vous reconnaît. Elle paraît surprise et méfiante. Vous souhaitez lui adresser la parole. Comment allez-vous la rassurer ?

- A. Vous faites rapidement un sourire avant de parler.
- B. Vous souriez et vous laissez vos mains dans vos poches.
- C. Vous souriez et vos mains sont visibles.
- D. Vous parlez fort en approchant d'elle et vous souriez.

2. Vos amies viennent prendre un café à la maison. Il va falloir les convaincre d'acheter des boîtes de gâteaux que vos enfants vendent pour l'école.

- A. Vous les leur proposez tout de suite dès leur arrivée, ainsi ce sera fait.
- B. Vous ne voulez pas gâcher l'après-midi. Vous attendez la fin et vous les leur proposez avant qu'elles vous quittent.
- C. Vous les forcez toutes à acheter une boîte, elles peuvent bien faire cela pour vos enfants !
- D. Vous leur en servez avec le café.



3. Pour mettre vos interlocuteurs à l'aise :

- A. Vous évitez de les regarder.
- B. Vous évitez de les fixer du regard.
- C. Vous fermez souvent les yeux quand vous parlez.
- D. Vous les regardez dans les yeux.

4. Vous constatez que votre interlocuteur se tord les doigts quand il prend la parole.

- A. Il souffre de rhumatismes ou de démangeaisons.
- B. Il est timide ou nerveux.
- C. Il va essayer de négocier ou d'imposer ses idées.
- D. Il n'a pas envie d'être là.

5. Au moment précis où votre interlocuteur commence à répondre à une question, vous observez que ses yeux se déplacent vers le haut, à sa droite.

- A. Il prépare un mensonge.
- B. Il cherche dans ses souvenirs.
- C. il organise sa pensée.
- D. Aucune signification particulière.

6. Votre interlocuteur se mord les lèvres avant de parler.

- A. Il a les dents trop longues.
- B. Il a besoin de se rassurer.
- C. Il a mal aux dents ou ses lèvres le démangent.
- D. Il a faim.

7. Pour rassurer votre interlocuteur, vous devez :

- A. Bouger vite.
- B. Faire des gestes rapides pour montrer que vous êtes sûr de vous.
- C. Faire des gestes lents.
- D. Montrer vos pieds, d'où l'importance de cirer vos chaussures.



8. Un homme s'avance vers une femme. Va-t-il gagner plus rapidement sa confiance :

- A. Si la femme le voit arriver en face d'elle.
- B. Si l'homme arrive sur le côté gauche de la femme.
- C. Si l'homme arrive sur le côté droit et lui serre la main.
- D. Si la femme le sent arriver : son parfum ou sa lotion après-rasage ont annoncé sa présence.

9. Un homme vient de rencontrer une femme. Comment peut-il gagner sa confiance ?

- A. Il la regarde dans les yeux en souriant.
- B. Il sourit et attend qu'elle dise le premier mot.
- C. Il ouvre les deux premiers boutons de sa chemise.
- D. Il laisse de la place entre elle et lui et attend qu'elle s'avance.

10. Quelle expression est-il préférable d'utiliser dans une conversation ?

- A. C'est impossible.
- B. Ce n'est pas possible.
- C. Ce n'est sûrement pas possible.
- D. Ce n'est probablement pas impossible.

11. Vous montrerez votre motivation à un recruteur :

- A. En le regardant dans les yeux et en souriant.
- B. En lui montrant que vous connaissez l'entreprise et en lui posant des questions sur le poste.
- C. En lui posant des questions très précises sur la gestion et la comptabilité de l'entreprise.
- D. En portant un costume bien taillé et des chaussures cirées.

→

12. À la fin d'un entretien de recrutement, le recruteur vous demande : « Avez-vous encore des questions ? »

- A. Vous répondez « Non », en secouant la tête de droite à gauche.
- B. Vous lui posez une seule question et vous attendez sa réponse.
- C. Vous lui posez de nombreuses questions sur l'entreprise, sur le groupe, sur le poste...
- D. Vous posez vos mains sur les genoux en vous penchant en avant, pour qu'il comprenne que tout est clair et que vous êtes prêt à partir.

13. Vous devez animer une réunion lundi matin. Vous savez que les participants seront fatigués et peu motivés. Comment allez-vous réveiller le groupe ?

- A. Vous leur proposerez un café, puis vous enchaînez sur l'ordre du jour et vous déroulez la réunion à l'aide de votre outil de présentation habituel (type PowerPoint).
- B. Vous organiserez votre réunion différemment, en veillant à changer de style toutes les 10 minutes.
- C. Vous créerez un effet de surprise (un jeu ou une question qui suscitera une réflexion), puis vous enchaînez sur l'ordre du jour.
- D. Vous leur communiquerez des chiffres dès le départ. Cela créera un besoin de se concentrer. Ils se réveilleront plus rapidement !

14. Créer un rythme dans la conversation permet :

- A. D'influencer en faisant parler plus vite l'interlocuteur.
- B. D'influencer par la quantité : vous parlez ensemble de plus de choses en moins de temps.
- C. D'influencer par le volume : vous pouvez parler plus fort sans que l'interlocuteur s'en rende compte.
- D. D'influencer en créant un effet de synchronisation.

→

15. Si vous répondez à une question par une question, cela permet :

- A. De perturber le schéma de pensée de l'interlocuteur et de le pousser à réfléchir.
- B. De gagner du temps pour réfléchir et anticiper la suite de la conversation.
- C. D'éclaircir des points particuliers de la conversation.
- D. De collecter des informations qui vous permettront ensuite d'argumenter.

1

Quelques fondamentaux : l'héritage de nos ancêtres à quatre pattes

« Si les animaux n'existaient pas, ne serions-nous pas encore plus incompréhensibles à nous-mêmes ? »,
GEORGES LOUIS LECLERC, COMTE DE BUFFON.

Nous nous intéressons à l'homme, mais pour comprendre comment il fonctionne, il est nécessaire de comprendre comment fonctionnaient ses ancêtres. L'homme moderne est issu d'une longue lignée. Son évolution était inévitable et nécessaire, elle est en marche et poursuit sa progression.

Si, dans quelques milliers d'années, l'homme est toujours sur Terre ou a migré sur d'autres planètes, il continuera à évoluer. Son aspect physique et ses capacités se modifieront pour lui permettre de s'adapter à son environnement. Les auteurs de science-fiction ont d'ailleurs déjà approfondi le sujet. La vie peut s'adapter à des environnements parfois très difficiles. On connaît l'exemple de bactéries capables de survivre dans des milieux extrêmes, par exemple très froids ou très acides. Les

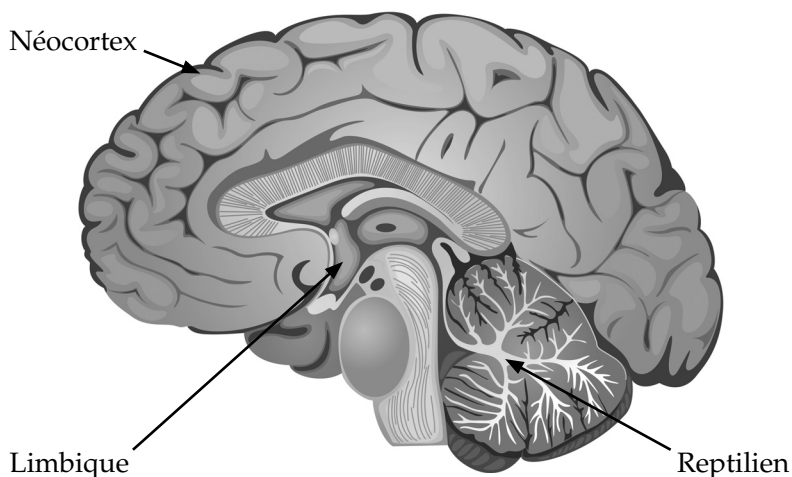
organismes complexes ont besoin d'environnements plus neutres et plus stables. Néanmoins, l'évolution est inévitable. L'homme s'adapte, comme le font les autres animaux, lorsque c'est nécessaire pour lui permettre de vivre.

Nous savons que les chimpanzés et les humains ont un ancêtre commun. Nous savons aussi que nous utilisons les mêmes processus de communication depuis de très nombreuses générations.

POUR EN SAVOIR PLUS

Dans le bonus (voir les informations à ce sujet en fin d'ouvrage), vous pourrez en savoir davantage en lisant mon article « Notre mode de communication est-il spécifique à l'espèce humaine ou remonte-t-il avant la séparation de l'homme et du singe ? ».

Nous avons hérité d'un cerveau complexe et nous vivons notre vie d'humain grâce à lui. Les quatre héritages ancestraux dont nous disposons sont intimement liés et nous permettent d'être ce que nous sommes aujourd'hui : le système limbique (1) est celui qui conditionne nos émotions (2). Il a besoin de confort (3) et il gère notre relation au territoire (4). Nous analyserons ces 4 héritages un peu plus loin.



Le cerveau peut traiter des millions, voire des milliards d'informations à la seconde, ce qui en fait un ordinateur extrêmement puissant. Il pilote notre corps et la majeure partie de ce processus se fait à notre insu. Nous n'en sommes pas conscients.

Si nous devons apporter une réponse à notre interlocuteur, ou simplement émettre message simple de type « bonjour », le néocortex réfléchit au message optimal. Notre bouche et le geste expriment ce message.

Notre cerveau limbique veille, tel un agent de sécurité analysant les moindres faits et gestes de l'environnement, il est prêt à agir et à réagir sous la forme de réflexes. Pendant ce temps, le cerveau reptilien joue son rôle en nous maintenant en vie. Que nous en soyons conscients ou non, que nous le voulions ou non, ces trois couches cérébrales – néocortex, cerveau limbique et cerveau reptilien – agissent et interagissent. Notre évolution nous a imposé cette physiologie, avec ses avantages et ses inconvénients.

Lors de nos interactions avec d'autres personnes, nous utilisons principalement le néocortex pour construire le message. Cependant, le limbique est toujours bien présent, et souvent plus qu'on ne le pense. Nous allons à présent évoquer en détail nos 4 héritages ancestraux, afin de bien comprendre comment fonctionne notre cerveau limbique et comment nous pouvons utiliser quelques-uns de ses défauts et de ses particularités pour optimiser notre communication.

1. LE SYSTÈME LIMBIQUE

Un super scanner à réactions

Son action est simple. Il analyse les informations captées par les organes des sens et réagit lorsqu'un danger se présente. Ce sont les réflexes. Rappelons que les cinq sens sont la vue, le toucher, l'odorat, l'ouïe et le goût. Ils nous fournissent des renseignements sur notre environnement. Les informations arrivent instantanément au système limbique pour y être traitées. Il suffit d'une

fraction de seconde au système nerveux pour transmettre une impulsion.

Si le système de défense est activé par l'arrivée d'une information, le corps réagit. Lorsque nous percevons un danger, nous modifions notre comportement à l'instant précis où le danger est ressenti. Du haut du visage au petit orteil, aucune partie du corps n'est laissée de côté. La présence de tensions sur une partie du corps révèle une réaction du système limbique, qui recherche le confort pour garantir la sécurité. Il évite l'insécurité et l'inconfort.

Ainsi, le système limbique agit comme un système d'identification et d'analyse, visant à repérer tous les dangers qui pourraient nuire à l'individu.

Toutes les situations stressantes sont analysées par le système limbique et considérées comme des situations à risque. Un entretien de recrutement, une prise de parole en public, un accident ou un rendez-vous romantique ne sont que quelques exemples des très nombreuses situations pour lesquelles le cerveau limbique est sollicité sans que nous en soyons conscients.

En situation de stress, il prend le contrôle de nos actions et de nos gestes. Il gère le verbal et le non verbal. Nos gestes parlent pour nous, souvent à notre insu. Le limbique produit des réactions visibles par tous, dont nous n'avons même pas conscience.

En réaction à des situations d'inconfort, le corps exprime des réactions de protection et des gestes de réconfort, dans le but de retrouver le confort perdu.

Certains humains du ^{xxi}e siècle, à l'ego surdimensionné d'homo sapiens tout en haut de la chaîne de l'évolution, pensent pouvoir contrôler toutes leurs réactions. Il n'en est rien ! Il nous est impossible de contrôler totalement les réactions de notre cerveau. Les méthodes qui prétendent vous apprendre à avoir une maîtrise parfaite et totale de votre comportement ne tiennent pas compte de cette règle fondamentale qui régit tous les mammifères. En clair, ces méthodes ne fonctionnent pas !

Les informations sont traitées par le système limbique avant qu'elles arrivent au néocortex. Il s'agit d'influx nerveux, donc

de réflexes. Le néocortex a un mode de fonctionnement décalé par rapport au limbique. Il est aussi plus lent. Il pense et réfléchit sur la base d'informations rationnelles et irrationnelles, dont certaines sont perçues par les organes des sens et déformées par le système de perception. Dans tous les cas, le système limbique réagira avant que les informations soient traitées par le néocortex.

Si vous devez prendre la parole en public, ou simplement animer une réunion, je vous invite à vous filmer. Quand vous serez assis devant votre écran pour visionner votre performance, vous verrez apparaître de nombreux gestes et des réactions dont vous n'avez pas eu conscience au moment où elles se sont produites.

Pourquoi un chat s'arrête-t-il brusquement au milieu de la rue lorsqu'il voit arriver une voiture ?

Lorsque le cerveau limbique perçoit un danger, il provoque un arrêt immédiat des processus mentaux afin d'évaluer la nature et l'intensité du danger. Une émotion apparaît : la surprise. Nous ressentons cette émotion des milliers de fois durant notre phase d'éveil.

Le corps aussi s'arrête. Lorsqu'un danger est repéré, l'animal n'effectue plus aucun mouvement. Dans la nature, une cible en mouvement est beaucoup plus facilement repérable qu'à l'arrêt. Les yeux et le cerveau sont programmés pour repérer des cibles en mouvements. S'arrêter est une stratégie de survie connue aussi bien des militaires que des renards dans la forêt ou des chats des villes.

À une échelle plus petite, les cafards cessent instantanément de bouger lorsque la lumière s'allume subitement dans la cuisine, alors qu'ils étaient paisiblement en train de déguster les reliefs de votre repas du soir. Un œil humain non entraîné à repérer ces charmants insectes qui peuplent nos villes pourrait ne pas

Nous espérons que cet extrait
vous a plu !



Comprendre et maîtriser l'intelligence non verbale

Éric Goulard



J'achète ce livre

Pour être tenu au courant de nos parutions, inscrivez-vous
à la lettre des éditions Quotidien Malin et recevez des
bonus, invitations et autres **surprises** !

Je m'inscris

Merci de votre confiance, à bientôt !

QUOTIDIEN **MALIN**
ÉDITIONS