ÉRIC GOULARD
Préface de Joe Navarro

COMMENT DÉTECTER LES MENSONGES

« Ce livre va vous aider à décoder le comportement de vos interlocuteurs afin de déterminer qui est là pour vous faire du mal, qui a des intentions cachées, et qui est honnête. »

Joe Navarro, ex-agent spécial du FBI

VOS ÉMOTIONS VOUS TRAHISSENT...

ZEN BUSINESS

COMMENT DÉTECTER LES MENSONGES

Vous avez la sensation que votre patron vous ment et qu'il ne vous donnera jamais la promotion promise ? Que votre collègue joue un double jeu ? Ou que votre conjoint vous cache quelque chose ?

En prêtant une attention particulière à certains indices (comportement, voix, regard, expressions du visage…), vous serez bientôt en mesure de savoir si l'on vous trompe. Un atout essentiel pour garder l'avantage en toutes circonstances et ne plus vous faire avoir, aussi bien dans votre vie professionnelle que personnelle.

Plus qu'un manuel de communication, ce livre va vous apprendre à :

- **Repérer les gestes et les expressions qui trahissent les pensées,** la base de la communication non verbale.
- **Identifier les incohérences** entre ce que votre interlocuteur dit et ce que son corps exprime.
- **Reconnaître les émotions du visage :** mépris, colère, tristesse, joie… Vous ne confondrez jamais plus un vrai sourire et un faux.
- **Détecter les mensonges** pour découvrir ce que l'on vous cache et agir avec une longueur d'avance.
- **Percer à jour vos interlocuteurs** et savoir qui est réellement de votre côté.

Toutes les techniques pour savoir qui est honnête et qui ne l'est pas

Éric Goulard, expert en communication comportementale, est consultant et formateur en communication, relation client et management. Il est le premier en France à être certifié master en reconnaissance des micro-expressions faciales et expressions subtiles (MiX™ Elite et SubX™ Elite).

Préface de **Joe Navarro**, ex-agent spécial du FBI et auteur du best-seller international *Ces gestes qui parlent à votre place* (Ixelles Éditions).

photographie : © PeskyMonkey iStock

ISBN 978-2-84899-596-0

9 782848 995960

20 euros
Prix TTC France

design : bernard amiard

ZEN BUSINESS

RAYON LIBRAIRIE : VIE PROFESSIONNELLE, DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Retrouvez nos prochaines parutions, les ouvrages du catalogue et les événements à ne pas rater sur notre site Internet. Vous pourrez également lire des extraits de tous nos livres, recevoir notre lettre d'information et acheter directement les livres qui vous intéressent, en papier et en numérique !

À bientôt sur www.editionsleduc.com

Découvrez également toujours plus d'actualités et d'infos sur : **www.zenbusiness.fr** et la page Facebook « Zen Business ».

Maquette : Sébastienne Ocampo
Illustrations : Fotolia et iStock (p. 138-droite, 140, 164, 167, 174, 180, 191-droite)

© 2013 LEDUC.S Éditions
17, rue du Regard
75006 Paris – France
E-mail : info@editionsleduc.com
ISBN : 978-2-84899-596-0

Zen Business est une marque des éditions Leduc.s

ÉRIC GOULARD

COMMENT DÉTECTER LES MENSONGES

ZEN BUSINESS

SOMMAIRE

Préface de Joe Navarro 7

Introduction 11

1. « On ne peut pas ne pas communiquer »
Comment la communication rythme-t-elle nos vies ? 17

2. Petit tour d'horizon du mensonge
Pourquoi ment-on ? 65

3. Quand le mensonge ne fonctionne pas
Les causes de l'échec 97

4. Les règles pour détecter les mensonges élémentaires 115

5. L'écoute active et l'observation : vos armes principales contre les mensonges 129

6. Comment analyser les comportements 157

7. Comment analyser les mots 197

8. 12 astuces pour détecter les mensonges 213

9. Pourquoi serez-vous parfois incapable de détecter un mensonge ? 231

Conclusion 237

Annexe 239

Références 243

Table des matières 249

PRÉFACE DE JOE NAVARRO

Comment pouvons-nous savoir si quelqu'un dit la vérité, s'il n'est pas possible de constater un allongement de son nez ? Comme il n'existe pas d'effet Pinocchio, il n'est pas non plus possible de tester les gens avec un détecteur de mensonges. Même si nous le pouvions, nous ne serions pas sûrs à 100 % de connaître la vérité. Cela est tellement difficile que même les appareils de détection comme les « détecteurs de mensonges » ne mesurent en réalité que des réactions à des mots, et pas nécessairement qu'un mensonge a été dit. De plus, il existe toujours un certain degré d'erreur et de mauvaise interprétation quand il s'agit du comportement humain.

Alors, comment pouvons-nous savoir quand les gens sont sincères ou non ? Heureusement, les recherches scientifiques nous ont apporté une énorme quantité de données et des preuves empiriques au cours des 15 dernières années. Ceci, couplé avec la nécessité de détecter le danger dans le monde de l'après 11 septembre 2001, a rendu plus importante que jamais la nécessité d'élargir nos connaissances personnelles en communication non verbale et d'apprendre à les utiliser pour interpréter le comportement ainsi que pour détecter les mensonges.

Le décodage des émotions et du langage corporel est la clé pour comprendre l'état d'esprit d'une personne et fournir des indications en temps réel sur ce qui se passe dans sa tête. Ce n'est pas un jeu de « mentaliste ». C'est la science en action ! Aujourd'hui, les preuves scientifiques nous apportent des indices afin d'améliorer notre compréhension du monde.

Savez-vous que les communications non verbales peuvent représenter près de 90 % des communications interpersonnelles ? Cela signifie que la façon dont nous disons les choses est plus importante que ce que nous disons. Nos actions parlent plus fort que les mots. Grâce au non verbal nous pouvons savoir ce qui est dans le cœur et dans l'esprit, c'est une chose que les mots ne parviennent souvent pas à faire.

Grâce à toutes les recherches disponibles aujourd'hui, vous pouvez acquérir les connaissances que très peu d'experts dans le monde savaient il y a encore quelques années. N'importe qui est capable d'apprendre et d'utiliser ces techniques pour améliorer la qualité de ses relations et ses compétences en communication.

Dans ce livre, Éric Goulard fait un travail brillant en rendant la communication non verbale claire et concise, pour que tout le monde puisse facilement comprendre. Vous apprendrez à reconnaître les comportements les plus importants indiquant la tromperie, et la façon de la détecter quand il y a des problèmes cachés ou des informations dissimulées. Plus important encore, ce livre vous permettra d'améliorer vos compétences en communication et vos relations aux autres. Il a une valeur inestimable pour ceux qui veulent mieux comprendre leurs partenaires dans les affaires ainsi que dans les relations privées.

Éric Goulard est formateur et consultant en France. Il travaille avec de nombreuses grandes entreprises, et des centres de formation en France et en Belgique. Il est spécialisé en communication non verbale, et plus particulièrement dans la reconnaissance des émotions.

Ce livre est un de ceux que vous garderez comme référence dans votre bibliothèque et que vous partagerez avec d'autres membres de votre famille et au travail.

Il existe de nombreux livres sur le marché au sujet de la communication et dans presque tous les domaines du développement

personnel. *Comment détecter les mensonges* n'est pas comme les autres ouvrages de votre bibliothèque. Il est vraiment unique, et il vous aidera à accélérer l'analyse des comportements de vos interlocuteurs afin de déterminer qui est là pour vous faire du mal, qui a des intentions cachées et qui est honnête.

Je recommanderais ce livre à toute personne qui cherche à connaître la vérité sur les communications non verbales.

Joe Navarro, ex-agent spécial du FBI,
auteur du best-seller international,
What Every Body is Saying*

* *Ces gestes qui parlent à votre place*, éditions Ixelles, Bruxelles, 2010.

INTRODUCTION

À qui s'adresse ce livre ?

Cet ouvrage s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent améliorer leurs compétences en communication. Il servira de guide à tous ceux qui rencontrent le besoin de mieux comprendre l'autre. Il vous accompagnera quelles que soient vos activités professionnelles ou personnelles. Chacun en fera la lecture à son niveau, en fonction de ses intérêts. Tous y trouveront des informations qui les aideront à mieux évoluer dans leurs relations.

Lorsque je me suis lancé dans sa rédaction, j'ai d'abord pensé aux lecteurs, donc à vous ! Si vous achetez un livre, c'est bien dans le but d'apprendre quelque chose rapidement et simplement. Le style est donc volontairement simple. Les phrases sont courtes. Les mots sont ceux de la vie de tous les jours, ceux que nous employons tous. Il ne s'agit pas d'un livre destiné à séduire l'Académie française.

Vous remarquerez aussi que l'apprentissage est progressif. Plus vous avancerez dans la lecture et plus les concepts présentés au début du livre seront approfondis. Les répétitions vous aideront à mémoriser les informations.

Nous suivrons deux personnes, Sophie et Martin. Nous les verrons évoluer et aussi mentir.

Pourquoi un livre sur les mensonges ?

On dit aux enfants que le mensonge est un vilain défaut. Pourtant, nous mentons tous ! Oui, absolument tout le monde ment, et plus souvent qu'on ne le pense.

En fait, les relations entre les personnes sont truffées de mensonges. Nous mentons tous et tout le temps. J'en vois déjà qui disent ou qui pensent : « Non, pas moi. » Voilà un mensonge de plus !

Le professeur Paul Ekman, éminent psychologue américain, a mené de nombreuses études sur le mensonge. Nous parlerons d'ailleurs de lui à plusieurs reprises. Il a évalué qu'une personne « normale », en situation dite ordinaire (donc sans stress ni tension particulière), exprime en moyenne 3 mensonges par période de 10 minutes !

Sur une journée de 24 heures, si vous dormez 7 heures, il reste 17 heures durant lesquelles vous êtes en activité. Pendant ce temps, vous rencontrez des gens ou vous êtes seul. Dans les deux cas, vous ne pouvez pas arrêter de penser.

Lorsque vous êtes éveillé, vous ne pouvez pas non plus vous empêcher de percevoir des choses, ni d'avoir des ressentis par rapport à vos pensées ou à ce que vous percevez. Vous ressentez également des émotions en lien avec ces perceptions, qu'il s'agisse de ce que vous percevez de l'environnement extérieur ou des sentiments liés à vos pensées.

Bref, dans tous les cas, **vous réagissez émotionnellement dès que vous êtes en éveil**.

C'est là que l'on comprend bien l'intérêt de l'analyse du comportement. Lorsque notre interlocuteur pense à quelque chose, il

visualise cette chose dans son esprit. Il l'entend peut-être, s'il s'agit d'un son. Ou il ressent une sensation. Il peut se souvenir d'une situation ou d'un événement vécu. Il peut aussi complètement imaginer une situation complexe : il la crée mentalement. Sur le plan cérébral, l'activité n'est pas la même.

Dans le cas du souvenir, la personne fait appel à une situation qu'elle a vraiment vécue. Elle va revoir des images dans sa tête, réentendre des sons, sentir de nouveau des sensations. Ces éléments font partie de son histoire. Elle sera capable d'en extraire un détail sans devoir faire trop d'efforts.

Dans le second cas, son cerveau est en phase de création. L'individu est obligé de mobiliser plus d'énergie, d'être attentif à sa réalisation. L'exercice va demander plus de concentration, notamment pour remplir un point essentiel : la cohérence.

Qu'il s'agisse d'un récit ou d'un plan de rénovation de son salon, la personne concentrée sur un sujet doit produire une construction logique, pour elle-même et pour les autres. Cette recherche de rationalité est beaucoup plus simple dans le cas du souvenir.

Et les mensonges, dans tout cela ? Les mensonges vont de pair avec la construction mentale de notre interlocuteur. Se souvient-il de ce qu'il dit ou alors a-t-il tout imaginé ? Peut-être n'a-t-il inventé qu'une partie ? Quelle est la réelle crédibilité de cette personne ? Une vérité apparente peut cacher un tissu de mensonges.

Prenons un exemple : votre conjoint vous raconte ses mésaventures. Il était bien là où il vous dit qu'il était. Il est bien arrivé à l'heure, le pneu de la voiture a bien crevé et il a bien déchiré son costume. Cela n'explique tout de même pas pourquoi il rentre à 3 heures du matin avec un œil au beurre noir. Il ne semble pas convaincant sur la seconde partie de son récit, qui va de 22 heures à 3 heures du matin. Vous cacherait-il quelque chose ?

Toutes les situations ne sont pas aussi flagrantes que celle-là. Bien souvent, les mensonges sont plus fins et mieux dissimulés. Le menteur est plus doué, mieux organisé, plus discret. Mais une chose est sûre, **nous sommes tous cernés par des menteurs en puissance** !

Comme je vous le disais en introduction, ce livre est fait pour vous. Il vous apportera les clés pour vous aider à mieux comprendre les autres et leurs schémas de pensée.

Conseils pour la mémorisation

Ce livre n'est pas un mode d'emploi tel que celui que vous pourriez recevoir avec un four à micro-ondes ou un téléviseur. Il s'agit d'un **guide pratique qui vous accompagnera tout au long de votre apprentissage pour détecter les mensonges**. Vous pourrez ensuite vous en servir en tant que manuel de référence. Vous pourrez vous y replonger lorsque vous aurez un doute. N'hésitez pas à le relire régulièrement, à rechercher un point de détail ou des caractéristiques propres à une situation.

Prenez le temps de lire

Lisez attentivement la table des matières, cela vous permettra d'avoir une première approche du livre. Vous connaîtrez ainsi sa structure et saurez de quoi nous allons parler. Je vous conseille d'ailleurs de faire de même avec tous les livres que vous lirez. Cette méthode a l'avantage de faire rapidement connaissance avec l'ouvrage et la manière dont il est construit. Cela facilite l'apprentissage et la mémorisation.

Ensuite, lisez-le une première fois, calmement et sans précipitation, comme vous pourriez le faire avec un livre regroupant de jolies photos. Prenez le temps de découvrir chaque chapitre et d'intégrer toutes les informations présentées. N'allez pas trop vite !

Les zones encadrées sont là pour vous aider dans la lecture et pour faciliter la mémorisation. Ces trois symboles vous guideront tout au long du livre.

	La loupe signifie qu'un concept précis est expliqué en quelques lignes.
	Les informations sont synthétisées. Il s'agit de points importants à retenir.
	De nombreux exemples illustrent les points étudiés, au travers de la vie de Sophie et de Martin, nos héros !
	Le crayon indique un exercice à faire.

Prenez le temps d'observer

Vos collègues, vos amis et tous les gens que vous rencontrez peuvent devenir des sujets d'observation. Faites tout de même attention. Restez discret ! Certaines personnes pourraient mal prendre le fait que vous les regardiez avec trop d'insistance. Ne leur dites pas que c'est moi qui vous ai dit de le faire ! Elles ne vous croiraient pas et vous traiteraient de menteur…

Au début, vous observerez des attitudes, postures, expressions, gestes, et de nombreux signes que vous ne pourrez pas interpréter. C'est tout à fait normal ! Vous connaissez l'expression : « Le monde ne s'est pas fait en un jour » ? C'est la même chose ici.

Comme tout sportif ou spécialiste, il faudra vous entraîner un peu avant d'être capable de percevoir des attitudes et des expressions en relation avec les mensonges. Il n'y a rien de bien compliqué quand on sait où regarder. Lorsque vous connaîtrez les clés du décodage et que vous aurez aiguisé votre sens de l'observation, vous vous surprendrez à reconnaître des expressions partout où vous allez, sans faire le moindre effort.

Rappelez-vous quand vous avez appris à conduire. Il a fallu un peu de temps pour apprendre à coordonner les pieds avec la conduite et la gestion du trafic. À l'époque, il ne fallait surtout pas vous parler lorsque vous alliez changer de vitesse. Après avoir répété un certain nombre de fois la manœuvre, n'importe quel conducteur est capable de changer de vitesse en regardant la route et en parlant. L'habitude permet de mettre en place des automatismes. Apprendre à décoder des comportements, et donc des mensonges, repose sur le même principe.

Je vous conseille de relire régulièrement les chapitres consacrés à l'écoute et à l'analyse (chapitre 5 p. 129 et chapitre 6 p. 157). Arrêtez-vous sur les informations que vous n'avez pas encore assimilées. Elles sont volontairement simplifiées pour vous permettre de les acquérir rapidement. Ne sous-estimez pas ces chapitres du fait de leur longueur réduite. Ce sont les plus importants à retenir et à pratiquer.

Au début, le livre vous servira d'aide-mémoire. Plus vous le lirez et plus vous retiendrez les détails. Ce sera de plus en plus facile de reconnaître un mensonge lorsqu'il se présentera. Les détails sont importants, car ce sont eux qui entrent en ligne de compte lorsqu'il s'agit d'identifier une vraie émotion ressentie d'une émotion simulée. Nous en reparlerons à plusieurs reprises.

1

« On ne peut pas ne pas communiquer »

Comment la communication rythme-t-elle nos vies ?

Un monde de communication

Le mot « communication » est probablement l'un des plus utilisés de nos jours.

Depuis que le psychologue américain Paul Watzlawick a dit : « On ne peut pas ne pas communiquer », les gens ont pris conscience que tout le monde communique, même sans le vouloir et également lorsque l'on ne dit rien. La communication est donc omniprésente. Cela est visible dans les médias, les politiciens en usent et en abusent, les entreprises développent une politique de communication, etc.

Avec les années 2000, qui assistent à l'explosion d'Internet et des télécommunications, la communication se fait de plus en plus à distance. On finit par ne plus se voir, mais qu'on se console, tout le monde communique, encore plus qu'avant. Les échanges sont plus rapides, plus dynamiques, plus volumineux. Entre

la communication interpersonnelle sur un plan physique (on se voit et on échange) et celle à distance, mobile ou non, les volumes de données que notre cerveau doit traiter sont parfois gigantesques. À tel point qu'il est possible de faire une overdose de communication.

Quand la journée est terminée, on est bien content de rentrer chez soi pour se reposer… Quelle est la première action que nous faisons (presque) tous ? Ne cherchez pas trop loin… Pensez simplement à ce que vous ferez quand vous sortirez du bureau, juste au moment où vous passerez le pas de la porte, ou lorsque vous irez jusqu'au métro. Comme des millions de personnes dans le monde au même moment, vous allez consulter vos e-mails sur votre téléphone ou vous connecter à un réseau social. Une fois rentré chez vous, vous allumerez votre ordinateur et votre téléviseur pour rester connecté et communiquer… comme des millions d'autres personnes. Ainsi, vous échangez, même si vous êtes seul dans votre salon.

Nous passons une très large majorité de notre temps à communiquer. Mais, qu'est-ce que « communiquer » ? Qu'est-ce que cela veut dire ? Est-ce un concept pour nous vendre des téléphones, ou alors un terme inventé par nos directeurs pour nous compliquer la vie au bureau ?

J'entends souvent des gens dire :
« Plus la communication se développe, et plus ma vie est compliquée. »
« Avant, tout allait bien au bureau, maintenant il faut communiquer ! »
« Depuis quelques années, il faut suivre des formations, aller à des séminaires avec les collègues, parler de soi et des autres, faire toujours plus d'analyses, subir des réunions sur des thèmes très variés, toujours pour s'améliorer… »
« La vie devient compliquée. C'était mieux avant ! »

Pour expliquer simplement et rapidement ce qu'est la communication, sans entrer dans des détails compliqués, imaginons la situation suivante :

Martin est amoureux de Sophie.
Un jour, il décide de la demander en mariage. Pour agrémenter sa demande, il lui achète un bouquet de roses rouges.
Une fois arrivé chez elle, il la regarde, s'agenouille et lui dit : « Sophie, veux-tu m'épouser ? »
Sophie le regarde et rougit. Elle répond timidement : « Oui. »

Cette situation met en scène deux personnes, Martin et Sophie. La situation se passe dans un contexte précis. Nous allons décomposer les différentes étapes en faisant une analogie avec la communication entre des machines.

Martin émet un message : « Sophie, veux-tu m'épouser ? », il est l'émetteur de ce message. Sophie entend le message, elle est la réceptrice. Si Sophie était un ordinateur, elle serait programmée pour réagir d'une certaine façon en fonction du type de message. Elle pourrait aussi être programmée pour ne pas réagir. Dans ce cas, la communication s'arrêterait à la réception du message. Martin dirait une première fois : « Sophie, veux-tu m'épouser ? » Sans réaction de sa part, il pourrait répéter le message à l'infini sans que Sophie réagisse.

Mais Martin et Sophie ne sont pas des machines, ils sont humains. Martin exprime un message et Sophie y réagit. Il y a donc une rétroaction : Sophie a réagi à l'action de Martin. Elle a aussi exprimé un message, elle a dit « Oui ».

L'importance du message

Au fond de sa tête, Martin a mis en place un schéma mental qui lui a permis d'arriver à ce stade. Il a pensé à cette situation et à la façon de la gérer psychologiquement. Cela s'est fait naturellement.

À moins que cette décision lui soit venue spontanément, sans réfléchir, il a dû peser le pour et le contre avant de faire ce choix. Même s'il n'a pas réellement mesuré l'impact que cela aurait sur sa vie future, il y a forcément pensé un minimum. Bref, il y a une antériorité à cette communication.

Il a pensé à ce qu'il allait dire, et comment il allait le dire. Il a construit le **message** dans sa tête. Il a utilisé un code et l'a mis en forme. Les mots choisis se sont associés aux autres pour former des phrases. La façon de le dire fait aussi partie du message. Il a fait la démarche d'acheter un bouquet de fleurs. Il a aussi imaginé l'environnement : comment cela allait se passer, le lieu, l'endroit précis, peut-être même l'heure, la présence d'autres personnes, etc. Il y a un minimum de préparation.

À l'origine, Martin a l'intention de transmettre une information. Ensuite, il y a **la façon de coder l'information**, en tenant compte de ce qu'il a envie de dire réellement et de ce qu'il est capable de dire. Les mots ne sont pas toujours suffisants pour exprimer ce que l'on a vraiment envie de dire. Les émotions sont souvent bien plus complexes. Nous en reparlerons plus loin. Le codage du message est important, c'est la mise en forme. Il faut donc veiller à être le plus précis possible pour éviter les équivoques.

Pour que les deux interlocuteurs se comprennent, il faut qu'ils utilisent **le même référentiel**. Les mots n'ont pas toujours le même sens pour tous. Il peut y avoir des variations dans l'intensité, un sens plus large ou différent, plusieurs acceptations pour le même mot, etc. Un exemple : « Cet enfant est agité ! » Si je dis cette phrase à une baby-sitter, elle refusera peut-être de le garder,

pensant qu'il sera ingérable, alors que mon intention était de dire qu'il est dynamique.

Au-delà du codage, il y a la **déformation des informations**. Ce que l'émetteur transmet réellement est rarement exactement ce qu'il a envie d'émettre. Ensuite, il y a **le rôle du récepteur**. Il a aussi son langage composé du code linguistique et des codes culturels. Les échanges sont plus simples si les deux personnes parlent la même langue et s'ils communiquent dans leur langue maternelle.

Une fois le message entendu, analysé et la réponse construite dans sa tête, le récepteur est, à son tour, capable de répondre à l'émetteur. Il devient émetteur, et l'émetteur devient le récepteur. Il y a donc une **rétroaction**. L'émetteur et le récepteur s'influencent inconsciemment l'un et l'autre. La dynamique de la communication permet les échanges tout en provoquant une limitation dans sa liberté et en privant l'autre d'une partie de la sienne.

Chacun a sa réalité

Dans une communication parfaite, l'émetteur et le récepteur ont exactement le même codage. Le récepteur reçoit parfaitement le message de l'émetteur avec l'intensité voulue par ce dernier.

Mais nous sommes des êtres humains ! La communication est loin d'être aussi parfaite qu'entre les machines lorsqu'il s'agit de communiquer des choses simples. Désolé si j'ai blessé votre ego humain, mais les ordinateurs ont une longueur d'avance sur ce point.

Lorsque nous communiquons, nous le faisons tous au travers de notre réalité du monde. Chacun perçoit le monde et les événements différemment. Nous procédons, inconsciemment, à un filtrage par nos sens des informations qui nous parviennent.

Notre perception de la réalité est altérée (parfois fortement déformée) par notre vécu, notre culture et nos références.

Ma réalité n'est pas la vôtre. Elle est aussi différente de celle de tous vos voisins et amis. Chacun a sa carte du monde. La mienne est ma représentation de la réalité. Elle est personnelle et non partageable, car totalement subjective. Chaque autre personne possède aussi sa carte du monde et sa réalité. Si nous communiquons ensemble, j'agis dans ma réalité, au travers de ma vision et j'interviens dans votre vision du monde.

Il est donc impossible d'être totalement objectif. Au mieux, on pourra s'efforcer d'être honnête dans un contexte subjectif. On comprend donc bien les difficultés que peuvent rencontrer les juges lorsqu'il s'agit de porter un jugement sur des affaires dans lesquelles entrent des personnalités complexes.

Filtres et perturbations

Lorsque nous percevons des événements, nous l'effectuons au travers de multiples filtres. Imaginez la situation, décrite précédemment, à côté d'une autoroute ou dans une rue à circulation intense en heure de pointe. Le bruit aurait pu perturber l'échange.

Martin : « Sophie, veux-tu m'épouser ? »
Sophie : « Quoi ? Qu'est-ce que tu dis ? Je n'ai pas entendu… »

L'effet n'aurait pas été le même.

Pour que les échanges soient efficaces, il faut que l'environnement soit adapté. Si vous appelez votre ami en Australie et que la qualité de la communication téléphonique est perturbée, ce ne sera pas agréable. Ni pour vous ni pour lui. D'autant plus s'il

parle anglais avec un fort accent australien et que vous avez des difficultés à le comprendre en temps normal. S'il y a un écho et des grésillements, ce sera très difficile. Les bruits physiques sur la ligne téléphonique constituent ce que l'on appelle un filtre de la communication. Autant que le serait l'autoroute et la circulation dans notre précédent exemple. Il s'agit d'un filtre environnemental.

Un autre filtre de la communication serait le contexte dans lequel l'échange se déroule.

Martin : « Sophie, veux-tu m'épouser ? »
Sophie : « Tu crois vraiment que c'est le moment ? Je viens d'être licenciée, j'ai reçu un PV et ma voiture est à la fourrière, alors laisse-moi avec tes bêtises. »

Ce pauvre Martin n'est pas arrivé au bon moment ! Sophie avait d'autres préoccupations. Un filtre psychologique est venu perturber son jugement de la situation. Martin n'en a pas tenu compte. Son message est donc un échec. Ce sera difficile de récupérer le coup et faire une bonne impression la prochaine fois qu'il tentera sa chance. L'effet est cassé !

Quant à Martin, le stress aurait pu entrer en ligne de compte et compliquer la communication. Il aurait pu perdre ses moyens et ne pas pouvoir prononcer le moindre mot. **Le filtre psychologique a énormément d'importance.**

Il existe d'autres filtres, dont ceux liés à la culture. La culture, les habitudes et les coutumes de l'interlocuteur sont des éléments dont il faut impérativement tenir compte. Imaginez que Sophie adore la nature et qu'elle soit furieuse parce qu'elle a vu Martin couper des fleurs. Avant même qu'il ait pu parler, elle est déjà en colère. Aucune chance que le message de Martin soit reçu positivement !

Le filtre physiologique est aussi important. Si Sophie est affamée, si elle a froid ou si elle est fatiguée, il y a un risque que le message de Martin ne soit pas reçu avec l'impact espéré.

Deux autres filtres dont il faut tenir compte : le niveau d'instruction et le sexe des interlocuteurs. Les différences entre les gens les empêchent de percevoir la réalité de la même manière.

Dans la vie professionnelle, trop peu de gens prennent en considération ces filtres lorsqu'ils communiquent avec les autres. Je pense notamment à un cas que je rencontre fréquemment. Les commerciaux passent parfois beaucoup de temps à préparer des propositions commerciales pour leurs clients. Ils soignent les détails jusqu'à choisir le grammage du papier sur lequel sera imprimé le document, ils hésitent sur la couleur et le modèle de la pochette dans lequel le dossier sera remis.

Ensuite, lorsqu'ils recontactent leurs clients pour assurer le suivi, dans le but de savoir si leur offre a rencontré le succès escompté, ils ne pensent pas à tenir compte de ces filtres. Ils appellent depuis leur voiture garée sur un parking, la fenêtre ouverte, avec des bruits autour d'eux. Ils appellent leurs clients entre midi et 13 heures, à l'heure où ces derniers ont faim et pendant laquelle ils sont le moins disposés à parler. Ils ne tiennent pas compte de l'humeur de leur interlocuteur, qui a aussi du travail et n'est pas forcément disposé à parler à ce moment-là. Que fait le commercial, souvent payé à la commission ? Il met la pression et s'entête à surenchérir. Ce qui risque de créer chez le client une émotion négative et donc une réaction de retrait.

Le dossier a été soigné au départ, mais la communication ne l'était pas. À côté du message principal sont venus se greffer les différents filtres, qui ont eu pour effet de perturber la communication.

L'autre dimension du langage : le non-verbal

L'analyse de la communication pourrait s'arrêter là, si l'on ne tenait compte que de la partie verbale du message. La communication entre Martin et Sophie est loin d'être aussi simple.

À la différence des machines, Martin et Sophie ont un corps qui exprime aussi des choses. Il transmet des messages dits « non verbaux ». Les attitudes, postures, réactions, expressions et autres indicateurs comportementaux accentuent ou perturbent certaines parties du message.

Lorsque Martin va chez Sophie, son attitude n'est pas neutre. Il fait le trajet jusqu'à chez elle. Il a peut-être sonné à la porte et peut-être aussi attendu qu'elle lui ouvre. Il n'est pas apparu instantanément, comme s'il avait été téléporté, dans son salon. Le fait de parcourir cette distance de chez lui à chez elle n'est pas anodin. Il aurait pu s'arrêter et rentrer chez lui.

Son acte n'était pas forcément simple à réaliser. Il a dû y penser. Dans sa réflexion, il s'est peut-être posé de nombreuses questions : « Que se passerait-il si elle disait non ? », « Et si ses parents ou son amie étaient là ? », « Et s'il y a encore des bouchons sur la route, je vais arriver en retard, donc elle va râler et ne sera pas dans de bonnes dispositions pour ma demande… », « Et si, et si, et si… ». Il s'est peut-être posé beaucoup de questions, car cette situation a pu engendrer un stress.

Sur le plan comportemental, ce stress a peut-être laissé des traces, visibles par Sophie dès l'arrivée de Martin : sa posture, la couleur de sa peau (peut-être rougie par l'émotion), une odeur de transpiration (le stress peut créer un excès de sudation), etc. Il avait peut-être encore une tension musculaire visible au niveau du visage, tellement il a serré les dents. Cela est tout à fait possible.

Bref, Martin arrive chez Sophie. Dès la première seconde, elle a peut-être vu que quelque chose le perturbait. Évidemment, s'il arrive avec un énorme bouquet de roses, cela semble évident. Ici, le bouquet de fleurs est un accessoire qui facilite la communication. Avant même qu'il ait pu dire quelque chose, Sophie a perçu des informations grâce à ses organes sensoriels ; essentiellement la vue, l'ouïe et l'odorat. Martin n'a pas encore ouvert la bouche qu'elle a déjà une première impression de lui à la vue de la situation. Il est toujours debout devant la porte d'entrée et n'a pas encore prononcé un seul mot. Le cerveau fonctionne ainsi : il est très rapide et, comme nous l'avons dit, également très subjectif.

Ensuite, Martin regarde Sophie, il s'agenouille, lui tend les roses et prononce la phrase magique : « Sophie, veux-tu m'épouser ? » Au moment où il s'agenouille et lui tend les fleurs, elle voit le mouvement. Elle ne peut empêcher son cerveau de penser. Il n'a pas encore parlé, et pourtant le corps de Sophie est en train de réagir.

La situation nous indique qu'elle rougit et qu'elle répond timidement « Oui ». Elle a peut-être un grand sourire ou une expression de surprise. On ne le sait pas. Néanmoins, face au comportement de Martin, on peut difficilement l'imaginer rester totalement neutre. Même si Sophie essaie de maîtriser toutes ses réactions ou de contrôler le moindre organe de son corps, il y a des chances qu'elle n'y arrive pas totalement. Il y aura toujours de petites expressions qui trahiront sa pensée. On appelle cela des **« fuites comportementales »**.

Les mains sont à juste titre considérées comme une extension visible du cerveau. Elles peuvent traduire un stress ou une situation de confort. Elles sont ouvertes ou fermées, tendues ou détendues. Elles soulignent ce que l'on dit, mais aussi nous trahissent. Et c'est ainsi pour d'autres parties de notre corps.

Nous allons maintenant modifier quelques paramètres de l'histoire :

Martin a une amie, Sophie. Elle est gentille, mais pour lui, elle n'est qu'une bonne copine, rien de plus.
Sophie est amoureuse de Martin et n'a jamais osé le lui dire.
Un jour, alors que Martin a rendez-vous avec Sophie, il passe à côté d'un jardin où sont plantées de jolies roses. Il décide d'en cueillir quelques-unes, et les assemble en un bouquet. Il doit rencontrer Sophie dans un parc.
Martin est très maladroit. À son arrivée, il trébuche et se retrouve à genoux, le bouquet à la main.
Sophie, qui ne l'avait pas entendu arriver, se retourne. Elle le voit à genoux avec le bouquet. Et là, elle comprend qu'il voulait lui faire une demande en mariage. Elle rougit d'un coup et laisse échapper : « OUIIIIIIIIIIIIIIIIIIII, MARTIN ! », avec un grand sourire. Visiblement, elle attendait ce moment depuis longtemps.
Martin reste figé, pétrifié à l'idée de ce qui vient de se passer. Il sourit bêtement.

Dans cette situation, Martin est l'émetteur malgré lui. Il établit la communication en faisant un bruit derrière Sophie, en trébuchant. Sophie s'est retournée et a vu Martin à genoux avec un bouquet de roses. Cette vision l'a renvoyée à un concept qu'elle avait en mémoire et qui correspond à une demande en mariage. Son cerveau a traduit l'image de Martin en : « Il me fait une demande en mariage ». Spontanément, elle a exprimé une réaction de joie ; elle laisse échapper : « OUIIIIIIIIIIIIIIIIIIII, MARTIN ! » Ce type de réaction est souvent fortement chargé en émotions positives.

Que peut faire Martin dans cette situation ? Quoi qu'il dise pour se rétracter engendrera la déception de Sophie. Il est coincé ! S'il joue le jeu de Sophie, il est aussi coincé… pour la vie !

De son côté, si Sophie est capable de décoder le comportement de Martin, elle devrait pouvoir remarquer des éléments dans son attitude qui lui indiqueraient que cela ne lui fait pas autant plaisir qu'à elle. Mais a-t-elle envie de voir la vérité ?

L'histoire dit : « Martin reste figé, pétrifié à l'idée de ce qui vient de se passer. Il sourit bêtement. » S'il est figé et pétrifié, cela se voit dans son attitude. Son sourire aussi pourra renseigner Sophie. **Le langage non verbal parle pour nous,** même quand on n'en a pas envie.

Ceci est une première analyse de la situation. Nous pouvons aussi en faire une seconde lecture : lorsque Martin entre dans le parc, rien ne nous dit que Sophie ne l'a pas vu arriver au loin avec son bouquet de fleurs.

Que se passerait-il si Sophie avait prévu sa réaction avant l'arrivée de Martin ?

Sophie voit arriver Martin. Elle regarde discrètement du coin de l'œil et voit le bouquet de fleurs. Cela fait longtemps qu'elle attend une action de la part de Martin. Elle est amoureuse de lui, mais n'ose pas lui dire. Et Martin, lui, n'agit pas ! Mais qu'est-ce qu'il attend ? Elle profite alors de l'occasion.
Elle fait semblant de ne pas le voir et, par chance, quand il arrive près d'elle, il trébuche ! Coup de chance pour elle !
Elle se retourne et le voit à genoux. Elle avait anticipé ce qu'elle allait dire et la situation est venue renforcer ses paroles.
Elle laisse échapper : « OUIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII, MARTIN ! »

En simulant sa surprise, elle a menti à Martin ! Voilà une vie de couple qui commence sur une base de mensonge.

Martin aurait pu avoir des indications par le comportement de Sophie. Par exemple, en analysant la vitesse de sa réaction, il

aurait peut-être pu déterminer si elle était réellement ressentie ou simulée.

Si cette histoire vous rappelle des souvenirs, sachez que dans le cadre d'une conversation « romantique » chez un jeune couple, près d'un tiers de la conversation est composé de mensonges. Pas forcément des mensonges importants, mais des omissions, dissimulations, petites exagérations, etc.

La non-communication

Deux années se sont écoulées. Martin et Sophie habitent ensemble. Martin, sur un ton énervé : « Mais pourquoi tu ne m'as pas dit que tes copines venaient ce soir ?! Si je l'avais su, j'aurais pu prévoir d'aller au foot avec mes copains ! »

Cette phrase banale appartient à notre quotidien à tous. Pas forcément celle-là précisément, mais d'autres similaires exprimées avec une intention claire ou cachée.

La phrase de Martin est une réaction à une communication, ou à une action, émise par Sophie. Martin n'a pas envie de dissimuler sa pensée. Au contraire, il dit tout haut ce qu'il pense. La communication est directe, claire et précise. Il n'a pas envie de voir les amies de sa femme et il l'exprime ouvertement.

Pour Sophie, c'est plus ambigu. Elle a peut-être oublié de prévenir son mari. Un oubli est toujours possible, c'est humain. Mais rien ne nous dit qu'il s'agit d'un oubli.

Il peut aussi s'agir d'une situation volontairement créée par elle, dans le but de faire agir ou réagir Martin, dans une direction ou dans une autre. Ne sachant pas que ses amies viennent, il n'a pas contacté ses copains pour aller voir un match de foot.

Au contraire, il reste à la maison pour accueillir les copines et l'aider à la réception des invitées.

Il s'agit alors d'une communication créée dans un but intentionnel, dont le contenu a été volontairement orienté pour permettre d'atteindre un objectif précis. Il y a eu une intention à l'origine, ce qui a provoqué une action (de Sophie) et une réaction (de Martin).

Cet échange a la particularité d'utiliser le silence. L'action de Sophie consiste à ne pas transmettre d'informations, donc à ne rien faire. Le fait de ne pas communiquer est aussi une façon de communiquer.

Dans tous les cas, lorsque nous communiquons avec les autres, nous exprimons des choses et nous recevons à notre tour les messages émis par l'interlocuteur. Notre cerveau traite les informations et met en place des actes. Tous ne sont pas réfléchis, et beaucoup sont même des réflexes.

Culture et environnement

L'environnement et le contexte de la communication viennent ensuite rendre la situation plus compliquée.

Puisque nous vivons en communauté, nous devons en accepter les codes, et bien souvent aussi les subir. « L'Homme est un animal social », a dit Aristote. Il avait raison, à son époque, et c'est encore plus vrai aujourd'hui.

La vie en société s'intensifie et se complexifie. Nous sommes de plus en plus nombreux à vivre dans des espaces de plus en plus restreints. Nous vivons parmi les autres et avec les autres. Nous évoluons au sein des mêmes environnements ou d'environnements proches. Notre culture est celle des groupes auxquels nous appartenons et dans lesquels nous sommes nés. Nous

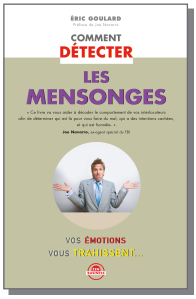
vivons dans ces groupes culturels et pour la grande majorité d'entre nous, nous mourrons parmi les nôtres, au sein de notre culture.

Pour s'en convaincre, il suffit de passer une journée à l'étranger. Vous vivez en Europe ou en Amérique du Nord et vous passez votre première journée en Asie, en Inde ou dans une tribu africaine. En plus du décalage horaire, vous ressentirez un dépaysement quasi instantané.

Qu'est-ce qui sera à l'origine de cette sensation ? En majeure partie le changement de culture. Dès les premières minutes, vous ressentirez ces différences. Certains parlent d'ailleurs de « choc culturel ». **Ainsi, un changement d'environnement peut être à l'origine d'une perte de nos repères.**

Il ne faut pas aller loin pour ressentir ces différences. Un Français qui passe la frontière pour faire du shopping en Allemagne ou en Espagne change de pays et aussi de culture. Avant l'ouverture des frontières, les pays évoluaient de manière autonome, avec leurs lois et leurs habitudes de consommation. Cela se ressent encore aujourd'hui, alors que les frontières ont disparu depuis longtemps.

Un autre exemple : l'Asie. Le continent asiatique est devenu un gigantesque marché avec lequel il faut savoir communiquer. Au-delà des différences culturelles, il faut être capable de comprendre ses interlocuteurs et de respecter leurs codes. Ce n'est pas simple. Quel que soit l'environnement, **il y a toujours une communication et des interactions** entre les gens.



Comment détecter les mensonges

Eric Goulard

Plus d'infos sur ce livre à paraître
aux éditions Leduc.s