

# Décrypter le langage corporel et s'en servir



## Thèmes du dossier

**Gestion**

**Personnel**

**Direction**

**Succès & carrière**

**Communication**

**Marketing & Vente**

**Finances**

**IT & Office**

## Avantages immédiats

### Vous apprenez:

- Pourquoi le langage corporel est si essentiel pour bien communiquer.
- Pourquoi la communication non verbale est plus convaincante que le langage verbal.
- Pourquoi un geste n'a pas en tout temps et en tous lieux la même signification.
- Quels signaux sont typiquement masculins, lesquels sont typiquement féminins.
- A quels signaux il faut être particulièrement attentif lors d'un entretien commercial.

### Vous savez:

- Interpréter les gestes du quotidien en fonction de leur contexte.
- Influencer les autres en adoptant un langage corporel ciblé.
- Repérer les signes de mensonge de la part de votre interlocuteur.
- Analyser plus en profondeur votre propre langage corporel.

## Auteur

---



### Jan Sentürk

Jan Sentürk est auteur, conférencier et coach dans le domaine du langage corporel et de la communication. A l'âge de 18 ans seulement, il se lance dans le théâtre libre, pour fonder deux ans plus tard une troupe de théâtre au sein de laquelle il pratique la méthode Stanislavski.

S'il a commencé son parcours professionnel par une solide formation artisanale, l'orientation que prit ensuite sa carrière ne lui a pas valu que des éloges, mais lui a permis de faire des expériences d'une valeur inestimable, qui donnent un avant-goût de ses objectifs et de ses visions. Ainsi, à 26 ans, il se rend à Brunei pour emprunter une somme considérable – 250 000 dollars – au Sultan, à l'époque l'homme le plus riche de la Planète. Il se lance ensuite comme indépendant dans une agence publicitaire tout en poursuivant des études en pédagogie, puis organise le marketing direct d'une entreprise de commerce par correspondance.

En 1999, son diplôme de pédagogie en poche, il travaille comme coach et conférencier indépendant. Depuis deux ans maintenant, il est en outre coach personnel dans le domaine du langage corporel, de l'attitude et de l'apparence. Il a rédigé d'innombrables articles sur l'orientation clients, la communication et le langage corporel, dont notamment une trilogie d'audioguides. Il a publié en mai 2010 un ouvrage sur le langage corporel.

Depuis l'été 2009, il publie le «Online-Gestenkoffer», un service vidéo en ligne qui offre régulièrement un enseignement sur le langage corporel, et dont une version augmentée, le «Online-Gestenkoffer 2.0» est sortie en automne 2010. Ce service en ligne est mis gratuitement à disposition des personnes intéressées à l'adresse [www.online-gestenkoffer.de](http://www.online-gestenkoffer.de), de même que sa newsletter électronique mensuelle, «POSTSKRIPTUM».

Vivacité, optimisme à tout crin, humeur pétillante et autodérision: le style des interventions de Jan Sentürk doit beaucoup à son expérience théâtrale. Une caractéristique qui lui a valu la critique suivante du magazine allemand «Handelsjournal»: «Son agilité et son énergie font de ses séminaires une expérience marquante.»

### Contact

Internet: [www.jansentuerk.de](http://www.jansentuerk.de)  
[www.online-gestenkoffer.de](http://www.online-gestenkoffer.de)  
E-mail: [info@jansentuerk.de](mailto:info@jansentuerk.de)

## Impressum

---

WEKA Business Dossier

### Décrypter le langage corporel et s'en servir

**Composition:** Dimitri Gabriel  
**Révision:** WEKA Business Media SA  
**Traductrice:** Nadine Cuennet Perbellini  
**Impression:** ERNi Druck und Media AG, Kaltbrunn

WEKA Business Media SA  
Hermetschlostrasse 77  
8048 Zurich  
Tél. 044 434 88 35  
Fax 044 434 89 99  
[info@weka.ch](mailto:info@weka.ch)  
[www.weka.ch](http://www.weka.ch)

Date de parution: 2011

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles

ISBN: 978-3-297-00537-8

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

# Table des matières

## Décrypter le langage corporel et s'en servir

|   |    |
|---|----|
| <b>1. L'importance capitale du langage corporel</b> .....   | 4  |
| Petit test .....  | 4  |
| Le jargon technique est ennuyeux .....                      | 6  |
| <b>2. Statut et espace</b> .....                            | 7  |
| Position supérieure et position subalterne .....            | 7  |
| Tirer profit de l'espace .....                              | 9  |
| Exercice: prendre place dans l'espace .....                 | 10 |
| <b>3. Chaque partie de notre corps parle</b> .....          | 11 |
| Les yeux .....  | 11 |
| Exercice: le contact visuel .....                           | 14 |
| Le langage de nos bras et de nos mains .....                | 14 |
| Les bras croisés .....                                      | 14 |
| Les mains .....   | 15 |
| Poignées de main et autres salutations .....                | 15 |
| La patte molle .....  | 16 |
| Le harponneur .....   | 17 |
| Poignée de main, version chaleureuse et version brève ..... | 17 |
| Le couvreur .....   | 18 |
| Les jambes et les pieds .....                               | 18 |
| Différentes associations de gestes .....                    | 19 |
| Indicateurs de mensonges .....                              | 21 |
| <b>4. Vente et langage corporel</b> .....                   | 23 |
| Etre actif/active .....                                     | 23 |
| Gestes importants pour la vente .....                       | 24 |
| La salutation .....   | 25 |
| La position du double P .....                               | 25 |
| L'attaché-caisse .....                                      | 26 |
| Lorsque votre interlocuteur prend ses distances .....       | 26 |
| Le mimétisme .....  | 27 |
| Le fou du stylo .....                                       | 27 |
| La main qui repousse .....                                  | 27 |
| Le signal du regard .....                                   | 28 |
| <b>5. Hommes et femmes – le choc des genres</b> .....       | 28 |
| <b>6. Modifier son propre langage corporel</b> .....        | 30 |
| Apprendre les rudiments du langage corporel .....           | 30 |
| Exercice: La bonne humeur «faite maison» .....              | 32 |
| Exercice: Parler avec les mains .....                       | 33 |
| <b>Ouvrages sur le sujet</b> .....                          | 34 |

# 1. L'importance capitale du langage corporel

---

Notre corps ne peut rien montrer d'autre que ce qui est en nous. Nos émotions se servent de lui comme une caisse de résonance. On comprend donc que la partie non verbale de la communication, soit le langage de notre corps, reflète toujours notre état psychique, quelles que soient les situations. En effet, d'où provient cette expression, si ce n'est de notre psychisme?

Le langage corporel est soumis à une loi physique: l'énergie ne disparaît pas, elle se transforme. Comme l'électricité devient lumière, chaleur ou mouvement, notre psychisme se mue en langage corporel.

Mais attention, un même geste peut revêtir différentes significations. Prenons l'exemple d'une personne qui se tient bras croisés, une gestuelle en général interprétée comme un signal négatif. Les bras croisés passent en effet pour extérioriser le refus, le retrait, le scepticisme, l'antipathie, etc. Or cette interprétation est parfois vraie, mais pas toujours. Que penser d'un homme qui attend le bus bras croisés? Exprime-t-il du rejet? Et si oui, envers qui? Envers le bus? Envers les autres personnes qui, comme lui, se trouvent à l'arrêt du bus? Et s'il n'y a personne? Dans cette situation, les bras croisés n'indiquent rien d'autre que le fait de ne rien pouvoir faire, si ce n'est attendre. Comme il n'a aucune raison de bouger, notre homme croise les bras.

Pour décrypter correctement le langage corporel, il faut commencer par prendre en compte le contexte de l'action. Par ailleurs, comme pour le langage verbal, une «expression» qui ne cadre pas dans une situation présentera un fort potentiel de malentendus.

## Petit test

Commencez par lire ces phrases:

- «Vous devriez faire preuve d'un peu plus de prudence!»
- «J'attends une explication!»
- «Ce que je viens d'entendre est-il vrai?»
- «Depuis quand votre chien est-il donc malade?»
- «Vous êtes vraiment une belle femme!»
- «Ça ne va pas comme ça!»
- «Tu as pensé à acheter du beurre?»
- «Mais qu'est-ce que vous vous imaginez?»
- «Je suis désolé de ce qui est arrivé à ta sœur.»
- «Ce n'est pas à vous de me dire ces choses.»
- «Accepteriez-vous une invitation ce soir?»
- «Inutile de vous donner des airs!»

Il est possible que vous ayez trouvé ces petites phrases insignifiantes. Mais à la lecture de certaines d'entre elles, des images ont peut-être surgi devant vos yeux. Regardez maintenant cette photo:



Photo n° 1: De quoi peuvent bien parler ces deux personnes? Quels sont leurs statuts respectifs?

Lisez à nouveau toutes les phrases. Vous pouvez instantanément dire pour chacune d'entre elles si elle peut ou non s'appliquer à la photo. Le langage corporel des deux personnes photographiées vous l'indique. Nous nous faisons en effet une idée des situations bien plus en fonction des éléments non verbaux transmis par les personnes en présence que par leurs propos.

Ce petit exemple montre ce que plusieurs études ont confirmé: dans la communication, le langage corporel est plus déterminant que l'information en soi. Pour comprendre et interpréter correctement ce langage, il faut cependant toujours prendre en compte plusieurs facteurs: qui est où, avec qui, dans quelle situation? Qui occupe une position dominante, qui est subordonné?

Voyons de plus près l'ensemble que forment les gestes des deux personnes photographiées:

La position adoptée par chacun des deux individus ne nous permet pas à elle seule de tirer une conclusion sur le lien de hiérarchie qui les unit. L'homme pourrait être un chef qui parle «de haut» à son employée; mais la femme pourrait elle aussi être une cheffe faisant la morale à son subordonné. Ces interprétations ne sont toutefois pas vraiment satisfaisantes, car tous deux adoptent le langage corporel d'un individu dominant et sûr de lui. En posant ses mains sur ses hanches, l'homme prend plus possession de l'espace et donne l'impression d'être indigné ou même prêt à attaquer. Son pied droit nous dit qu'il ne porte pas toute son attention à son interlocutrice, qu'il préférerait peut-être quitter les lieux et qu'il n'y restera que le temps strictement nécessaire. Quant à la femme, elle se tient droite, son regard se dirige directement sur l'homme, sans la moindre crainte. Elle n'a pas du tout l'air de se réfugier derrière la table. Son attitude est plutôt celle d'une personne qui ne trouve pas nécessaire de se lever pour cet interlocuteur-là. De ses mains, elle forme une barrière entre elle et lui, peut-être parce qu'elle n'est pas disposée à admettre son point de vue. La communication non

verbale de ces deux personnes laisse penser qu'elles se situent sur le même échelon hiérarchique. Mais s'il se trouvait que la femme était subordonnée à l'homme, on pourrait conclure qu'elle n'accepte pas son statut hiérarchique. En effet, si elle l'acceptait, il lui faudrait adopter une tout autre attitude. Cela vaut aussi pour la situation inverse – l'homme dans le rôle d'un subordonné, la femme dans celui d'un responsable hiérarchique.

L'interprétation de la gestuelle permet d'exclure immédiatement certaines des phrases rapportées ci-dessus.

Le test de la cabine téléphonique est un autre exemple qui illustre l'incroyable pouvoir de la communication non verbale. Il a été conduit par l'Université du Minnesota sur des personnes de différentes nationalités et cultures. Un testeur laisse une pièce de monnaie dans une cabine téléphonique puis attend à quelques mètres de là que quelqu'un prenne la pièce et l'introduise dans l'appareil. Dès que cela se produit, il s'approche et demande à la personne si elle n'aurait pas par hasard trouvé une pièce. Il ajoute qu'il vient de l'oublier là et qu'il en a besoin pour passer un coup de fil.

Les résultats de cette étude ont été particulièrement nets pour les Allemands et les Britanniques. Les chercheurs ont effectué deux séries de tests. Dans le premier cas, 23% des Allemands admettent avoir inséré la pièce en question dans le téléphone. Dans le deuxième cas, ce pourcentage passe à 85%. Or la seule différence entre les deux séries était le fait de «soutenir» la question d'un bref contact physique: le testeur touchait légèrement le coude des personnes testées. Voyons comment expliquer ce stupéfiant résultat.

- Le bref contact physique – si léger qu'il passe la plupart du temps inaperçu – crée une proximité qui rend le mensonge plus difficile.
- Le fait que les contacts physiques soient nettement moins courants en Grande-Bretagne et en Allemagne qu'en France ou en Italie par exemple renforce leur effet sur les personnes provenant de ces régions.
- En touchant le coude d'un inconnu, on ne viole pas vraiment sa distance de confort, car cette partie du corps est neutre du point de vue du langage corporel.

Dans le secteur de la restauration, il est possible d'augmenter considérablement ses pourboires – et même de tripler les montants ordinaires – en ayant recours à cet effet. Il faut bien sûr faire preuve de doigté et de bon sens. En règle générale, ce léger contact nous rend sympathiques aux yeux de l'autre, même s'il n'en a pas pris conscience. Reste que certaines personnes se braquent au moindre contact physique.

### **Le jargon technique est ennuyeux**

Imaginez que vous voulez construire. Vous contactez un architecte dont vous venez d'entendre parler par hasard, et ledit architecte commence votre première entrevue en vous lançant: «Je suis heureux que vous vous soyez adressé à moi, Monsieur Monclent. Je peux vous assurer que j'ai déjà construit plusieurs maisons et que je connais mon travail. J'ai assez étudié pour ça, je sais ce que je fais!» A ce moment-là précisément, vous vous demanderez si vous avez vraiment fait le bon choix. Vous n'aviez pas douté un seul instant des compétences de ce professionnel, qui étaient pour vous l'évidence même. Ses propos à ce sujet n'ont fait qu'éveiller le doute en vous. Et s'il n'était finalement pas si compétent que cela?