

Introduction générale

Tout part d'une équation simpliste : 7 %, 38 %, 55 %...

Le livre que vous avez entre les mains est la réédition d'un ouvrage publié en 2008, actualisé, étoffé et mis à jour. Il faisait suite à une première enquête sur la communication non verbale considérée comme ensemble de pseudosciences et marché lucratif dans les sphères de la formation continue, du recrutement, du *coaching*. L'investigation se poursuit et s'approfondit ici.

Que s'est-il passé en quelques années, entre la parution d'*Arrêtez de décoder*, et la mise en chantier de cette nouvelle édition ? On a assisté à la montée en puissance de ces pseudosciences du décodage du non-verbal dans les médias, la formation, les analyses politiques¹ et même l'Université. Une obsession du décryptage a gagné toutes les sphères de la société, s'adossant tout à la fois à l'impératif de transparence et au « complotisme », encouragée par les nouveaux médias. L'idée dominante est qu'institutions et individus ont des choses à cacher, et que personne n'est très clair.

¹ Ainsi, ce début d'article relevé dans *Le Figaro* du 4 août 2016, et qui en dit long sur la pénétration des fadaïses non verbales chez des journalistes que l'on pensait dotés de plus d'esprit critique : « Nicolas Sarkozy pouvait souvent se lire à livre ouvert. C'est moins le cas avec François Hollande. Pourtant, mardi soir, dans les salons de la Maison des centraiens où il rencontrait la presse présidentielle, le *body language*, le langage du corps en dit plus long que bien des discours... ». Où les simili-théories prises pour argent comptant, et colportées comme si elles étaient des vérités scientifiques...

Alors si on peut soulever le voile et découvrir ce qui se trame en sous-main, ne nous en privons pas ! Or, dans le domaine relationnel, le non-verbal serait un domaine opaque à décoder d'urgence.

Et il se trouve précisément que la communication non verbale est à la mode. Taper cette simple locution dans un moteur de recherche fait « remonter » des millions d'occurrences, avec beaucoup de liens marchands. Une pétition de principe nous donne à considérer que le « langage gestuel » est une entité de sens à part entière, avec sa grammaire, sa syntaxe, son système de codes, qu'il suffirait de connaître pour lire « à livre ouvert » dans nos interlocuteurs. En clair, il conviendrait d'apprendre le « non-verbal » comme une langue étrangère.

Un pourcentage fantaisiste vient donner corps à tout cela : les 7 % seulement de sens produit que recouvrerait la communication verbale (les mots), alors que 38 % du sens d'une interaction reviendrait à l'intonation et 55 % au non-verbal². Cette formule quasi magique a été énoncée il y a longtemps déjà par Albert Mehrabian, Professeur de psychologie de l'Université de Californie. Cette quantification (et réduction) de la communication en trois sous-domaines constitue un invraisemblable « serpent de mer », cité comme un mantra. Peu importe que les conclusions de Mehrabian aient été déformées par les obsédés gestuels à toutes fins utiles, comme lui-même et d'autres s'attachèrent à le corriger par la suite. La réalité, c'est que catalogues de formation, sites Internet dédiés à ces pseudosciences et ouvrages souhaitant vulgariser la communication non verbale citent invariablement cette incroyable statistique dès l'entrée en matière. La chose est assénée avec tellement d'assurance qu'elle n'admet aucune remise en question. Alors que le simple bon sens devrait amener à remettre en cause cet énoncé hasardeux. Quelle méthodologie a permis une mesure aussi précise de la part respective du verbal, de l'intonation et du non-verbal ? Qu'importe. Car la formule a connu une fortune à nulle autre pareille. Et elle continue à être colportée comme un

2 Cf. un article récent tordant le cou à cette chimère scientifique : Jakob *et al.*, « Effects of verbal and non-verbal elements in communication », in *Verbal Communication* (Berlin/Boston), Walter de Gruyter 2016, dir. L. de Saussure.

dogme, ravalant la partie langagière de nos échanges à la portion congrue, en glorifiant le non-verbal³, à décoder d'urgence.

Car « soyons clair : on ne lit pas une personne comme un livre, et contrairement à ce que pensent et disent des gens mal informés et mal formés, la communication non verbale ne se réduit pas à un dictionnaire de gestes »⁴. Pourtant, cet allant-de-soi se trouve renforcé par le sens délégué aux gestes à tous les niveaux de la société.

Ainsi, l'apprentissage de la langue des signes est introduit dans certaines petites classes. Le principe consiste à proposer à l'enfant de s'exprimer par le corps avant l'acquisition du langage. Il s'agit de « spectaculariser » la capacité mimétique de l'enfant, pour en faire un outil de communication non verbale au service de l'expression émotive du corps.

Quant aux participants du mouvement « Nuit debout », place de la République à Paris, ils mirent au point un code d'expression et de communication sur la base de conventions gestuelles. Visionner une séquence présentant ces pantomimes vaut le détour. Agiter les mains en l'air, les faire tourner comme « on ferait les marionnettes » devant un tout-petit serait censé aplanir les inévitables malentendus se faisant jour dès que les mots prennent la parole, au nom d'un égalitarisme de bon aloi. Enfin, la très sérieuse revue *Mots. Les langages du politique* a consacré en avril 2016 un numéro au thème « Le geste, emblème politique », dans lequel est passée au tamis de l'analyse sémio-historique la gestualité de nos dirigeants.

Le non-verbal, entité théorisée par une flopée de pseudosciences, exerce une fascination sur le grand public, les médias et les décideurs de tout poil. En effet, comment ne pas vouloir croire en ces théories promettant une toute-puissance relationnelle,

3 Concernant ces pourcentages du non-verbal dans la communication, le psychiatre Don Jackson, l'un des membres fondateurs de l'École dite de Palo Alto, a l'honnêteté de parler de son sentiment et non de certitude : « C'est mon intuition personnelle, sans preuve objective, qu'un cinquième, peut-être, de toute communication humaine, sert à l'échange de l'information, tandis que le reste est dévolu à l'interminable processus de définition, confirmation, rejet et redéfinition de la nature de nos relations avec les autres » (in. Yves Winkin, *La Nouvelle Communication*, 1981, p. 240).

4 Anne Ancelin-Schützenberger, *La Langue secrète du corps*, Payot, Paris, 2015, p. 9.

et une « lecture » infaillible d'autrui, partenaire ou adversaire ? Exemple récent fin 2016, les élections présidentielles américaines comme les primaires françaises ont ouvert la voie aux analyses comportementales et gestuelles menées aux heures de grande écoute sur certaines chaînes par des pseudo-scientifiques pérorant sur les émotions et intentions cachées des uns et des autres lors des débats, et sur les « dominants » et « dominés » gestuels. Du marxisme comportemental !? Trêve de plansanterie, le corps des candidat.e.s révélerait sans coup férir tout cela, pensées secrètes et affects coincés. Fadaises et inepties, mais qui ont leur public.

Enseignant moi-même depuis bien longtemps les concepts de la communication interpersonnelle, je m'intéresse aux théories et au *business* du non-verbal depuis de nombreuses années, comme en témoigne l'édition de mon premier livre consacré à ce sujet en 2008, ainsi que mes états de service en formation continue, où je me suis efforcé d'apprendre à des milliers de personnes à mieux s'exprimer oralement, tout simplement.

Suite à la parution d'*Arrêtez de décoder*, et après la mise en ligne de mon article « Pour en finir avec la synergologie »⁵, j'ai reçu beaucoup de réactions, dont on trouvera un florilège à la fin de cet ouvrage. Ce sont des dizaines d'e-mails qui me sont parvenus, envoyés spontanément par des lecteurs de ce texte critique. Tous ont été précieusement archivés, et certains sont (d)étonnants, par leurs « révélations »... Ces mails commentaient de manière souvent positive ma démarche vis-à-vis de cette pseudoscience, me critiquant aussi quelquefois. En tout cas, cette salve de réactions redit qu'on est là face à un sujet sensible, interpellant tout un chacun, appelant des commentaires, soulevant des questionnements et des interrogations.

Depuis la sortie de mon livre en 2008, j'ai souvent été invité à parler de la communication non verbale, à la fois dans les médias (notamment canadiens, le Québec étant la base-arrière de la synergologie) et lors de conférences ou de congrès. J'ai pris plaisir à démont(r)er scientifiquement la rhétorique de ces pseudosciences et

5 Revue *Communication*, vol. 26/2, 2008, p. 197-223, « Pour en finir avec la "synergologie". Une analyse critique d'une pseudoscience du "décodage du non-verbal" », <https://communication.revues.org/858>

leurs stratégies de légitimation. Lors d'un colloque, j'ai même créé (moi aussi !) une pseudoscience, la « kiné-recrutologie », dont on trouvera les grands principes dans ces pages. Un collègue me suggéra de mettre en ligne un site vendant des formations et ouvrages de « kiné-recrutologie », sûr que cela marcherait ; je pense qu'il avait raison. Moins drôle, je me suis aussi exprimé devant des associations de défense contre les sectes, et j'ai été auditionné par la Miviludes (Mission Interministérielle contre les Dérives Sectaires), où j'ai présenté les « discours para-sectaires » de ces pseudosciences du décodage du non-verbal ; j'y ai été écouté avec attention et pour cause, il semble que nous soyons là face à des techniques de manipulation mentale, qui promettent implicitement et parfois même explicitement de « prendre le contrôle d'autrui », en expliquant comment « lire sa gestualité » et par extension, ses émotions et intentions.

Le non-verbal a accédé à une incroyable visibilité sociale depuis quelques années, porté par la vogue médiatique de son décodage. La série américaine *Lie to me*, incarnée par l'inénarrable Tim Roth, a légitimé un peu plus le fait que le « corps parle » ; cet enquêteur hors normes fait emprisonner des suspects qui ont eu le malheur de se gratter le cou, de serrer les poings furtivement ou de remonter leur col devant lui.

Du sens du « non-verbal »...

Pourtant, mon propos n'est pas de dire que la gestualité n'est porteuse d'aucun sens. Et l'analyse du sens des gestes peut se prévaloir d'une tradition de recherche longue et féconde. Depuis l'Antiquité, l'*actio* de la rhétorique d'Aristote ou la « chironomie », on sait que communiquer, c'est aussi jouer du corps et du visage. On sait aussi que l'on peut exprimer à notre corps défendant des sensations et des émotions, toujours à rallier au contexte. En effet, en situation d'interaction, nous nous fondons intuitivement sur ce que nous *pensons percevoir* des émotions de notre interlocuteur. Et nous tentons de nous adapter, tout en restant le plus naturel possible. Cela fait déjà beaucoup de conditions, et quelques conditionnels, avant d'être sûr de ce que l'on pense percevoir.

Yves Winkin nous le confiait : « finalement, nous sommes tous physiognomonistes, empiriquement, et nous avons tous reçu une éducation qui nous offre des catégories nous permettant de classer instantanément autrui. Les ouvrages de ces obsédés gestuels sont dangereux, car ils font remonter des catégories qui circulent “en-dessous de l’eau”, et les accréditent comme si elles étaient scientifiques. Et ça c’est pervers. Dans toutes les sociétés, circulent des classements des gens. Quelle que soit la manière dont les autres sont habillés, la manière dont ils se tiennent, on va toujours interpréter. Mais on ne le dit pas ; ou on refoule. Tout cela est en fait de l’ordre du semi-conscient, et c’est presque censuré quand c’est énoncé ». Il faut prendre garde aux catégorisations quant à l’apparence d’autrui. Car c’est la voie ouverte au racisme social, et même au racisme tout court... Capter des détails et tenter de les interpréter, cela reste du domaine de l’intuition individuelle et de la subjectivité. Ces impressions ne permettent en aucun cas de théoriser, qui plus est de manière universelle. Un abîme sépare bel et bien l’intuition subjective de la connaissance objective. Car que nous disent les théoriciens académiques de la gestuelle ? Qu’il y a différentes catégories de gestes, que ceux-ci sont émis à la fois au profit du locuteur ou du récepteur. Une interaction est ouverte et possède une dimension profondément aléatoire. Ce qui s’échange y est co-produit, et l’interprétation forcément relative. Attention donc à ce que Paul Ekman lui-même appelle « l’erreur d’Othello ». On se souvient que le personnage de Shakespeare, submergé par la colère, tua son épouse Desdémone prétendument infidèle suite à de mauvaises interprétations de son comportement. Cette erreur relativise le sens qu’on donne à la gestualité. Car nombre de biais contextuels et cognitifs entrent en considération dans la perception globale d’autrui. Et on a au final bien peu de certitudes sur ce que ressentent nos interlocuteurs, quoi qu’on en pense à courte vue.

Des travaux sont menés sur la communication non verbale depuis bien longtemps, portés par des groupes de recherches et des associations reconnues. Ainsi, en juillet 2016, des centaines de chercheurs ont présenté leurs travaux à Paris, lors du colloque de l’Association Internationale des Études de la Gestualité. À côté de ces recherches interdisciplinaires reconnues, prospèrent les pseudosciences dont il sera question dans ces pages. Moi qui connais les deux domaines,

j'ai l'impression qu'un mur est érigé entre eux. Aucun dialogue, aucune attention entre les sciences de la gestualité instituées, et ces « simili-théories » se piquant de décoder le « langage du corps ». Chacun son monde : les chercheurs dans leurs laboratoires, leurs revues savantes et leurs colloques, les obsédés gestuels dans les entreprises et les médias... Et « la popularité des pseudosciences résulte notamment du fait que les chercheurs qui seraient en mesure d'informer le public sur ce qu'est vraiment la communication non verbale ne le font pas, ou pas assez. Ainsi, à défaut d'avoir des sources scientifiques, le public se tourne vers les autres sources, vers la télévision, les journaux, etc., d'où l'importance de la vulgarisation scientifique. En clair, si les pseudo-scientifiques sont si populaires, c'est peut-être aussi à cause des scientifiques qui ne parlent pas au grand public » (Vincent Denault)⁶.

Pour poser dès l'exergue du propos les termes épistémologiques du débat qui nous occupera dans ces pages, en communication non verbale, on repère deux orientations de recherche : « la première, c'est celle de Ray Birdwhistell : une analyse structurale d'un segment prélevé au sein d'un flot comportemental. Une synchronie interactionnelle. C'est à la partition sous-tendant cette synchronisation interactionnelle que travaillent Ray Birdwhistell et ceux qui l'ont suivi, Kendon, Condon... La question du sens de tel mouvement, de tel geste n'est pas posée... Dans une seconde tradition de recherche, des tentatives de corrélation sont effectuées entre certains éléments comportementaux (par exemple le battement de sourcils) et certains états émotionnels (par exemple l'anxiété). Essentiellement, il y a isolement d'une variable externe (dépendante) et d'une variable interne (indépendante) »⁷. Les « obsédés du décodage gestuel » se centrent uniquement sur cet aspect-là des choses, mais sans la méthodologie qui accompagne les recherches scientifiques.

6 Les citations et témoignages que le lecteur rencontrera au fil du propos sont issus d'entretiens que j'ai menés avec des chercheurs, journalistes, experts... Les noms de ces personnes sont systématiquement mentionnés, dans le texte ou entre parenthèses. Ces entretiens ont été conduits en 2007-2008, puis en 2015-2016.

Les appartenances institutionnelles (universités, laboratoires...) de ces personnes enquêtées figurent après leurs noms en remerciements (fin d'ouvrage).

7 Yves Winkin, « La physiognomonie légitime », dans *Rhétoriques du corps*, De Boeck, Bruxelles, 1988, p. 78.

Car il faut le dire ou le rappeler à celles et ceux qui se font prendre dans les filets de ces pseudosciences : des générations de chercheurs ont travaillé patiemment depuis des décennies, afin de tenter de cerner l'infinie complexité des relations interpersonnelles. Jacques Cosnier et Alain Brossard écrivaient dès 1984 : « la communication non verbale (« N-V-C » des auteurs anglophones) est devenue en quelques années un sujet de recherches et de publications prolifiques. C'est par milliers que se comptent les articles, par dizaines les livres parus en toutes les langues et par centaines les colloques et séminaires consacrés à ses différents aspects »⁸ ; cette phrase étant l'exergue d'un ouvrage précisément consacré à ladite communication non verbale.

Mais les gourous du « décodage du non-verbal » font de ce passé table rase. Aucune assise épistémologique, aucune méthode de travail (mise à part regarder des bouts de vidéos ou des photos, et en tirer de pesantes conclusions, aucun protocole expérimental, aucun mode de validation des résultats, aucune discussion de tout cela avec de « vrais » spécialistes. Quant à leur prose, elle fourmille de références mystiques et antirationalistes, dissimulées derrière un scientisme de façade. Car que penser d'ouvrages se disant scientifiques et convoquant Charles de Gaulle, Boileau, le mime Marceau ou Isabelle Adjani en notes de bas de page, pour nous parler du sens des gestes ? L'impression est donnée que les obsédés gestuels ont tapé dans un moteur de recherche les mots ou locutions « communication non verbale », « gestualité », « sens des gestes », « langage des gestes », et qu'ils ont collecté tout ce qui remontait, sans distinction ni hiérarchisation.

Un dialogue impossible, des « pseudo », aux « vraies » sciences de la gestualité

Plus que de l'indifférence, on a l'impression désagréable, quand on parle depuis l'Université, d'un dialogue impossible avec les pseudosciences, les choses pouvant assez vite prendre le tour

⁸ Jacques Cosnier et Alain Brossard (dir.), *La communication non verbale*, Delachaux et Niestlé, Neuchâtel, 1984, p. 1.

de discrédit voire d'intimidations. Récemment, un journaliste ayant osé critiquer la synergologie n'a-t-il pas reçu une assignation par voie judiciaire, lui enjoignant de se rétracter, sous peine de procès⁹ ? Je ne suis donc pas le seul à avoir subi ce genre de désagréments... Belle manière, on en conviendra, de nouer un dialogue théorique fécond...

Bruno Latour, dans *La science en action*, définit celle-ci par l'intensité des controverses. Les théories scientifiques sont celles qui résistent à cette controverse, au moins pour un moment. Je critique dans ces pages des auteurs qui voudraient se soustraire à tout examen critique, leurs assignations judiciaires étant le symbole désastreux de leur refus (ou de leur peur) d'un dialogue scientifique selon les règles, car ils auraient beaucoup à y perdre...

Ces pseudosciences, arrogantes et sûres de leur fait, s'inscrivent dans la voie ouverte par l'Analyse transactionnelle (AT) et la Programmation neurolinguistique (PNL) dans les années 1980. Et certaines d'entre elles (dont la synergologie) adoptent leur *business model* de manière décomplexée, sur la base de « grades » et autres « certifications » à passer. Pour réussir, il faut apprendre, réciter, et ne pas oublier de payer, bien sûr. Ces « sciences » adoptent des politiques commerciales volontaristes, démarchant les responsables de formation et les directeurs de programmes pour leur vendre de l'efficacité relationnelle en kit. Et c'est à la lente (mais résistible) institutionnalisation de la synergologie qu'on assiste, sûre de sa science et bardée de sottises assertions sur un « langage corporel » forcément universel.

Évoquer les marchands à l'assaut des institutions, c'est un lieu commun qui prêterait à sourire s'il ne recouvrait pas une réalité préoccupante. On trouvera ici la dénonciation de ces discours pseudo-scientifiques qui font le siège des institutions, pour ensuite monnayer ce capital de légitimité. Dégoter une intervention ponctuelle ou la participation à une table ronde à l'ENA (École nationale d'administration) ou à HEC (Hautes Études commerciales) permet ensuite de se bombarder « chargé de cours » ici ou là. Usurpation de légitimité de leur côté, négligence de ceux qui les invitent, et

9 Il s'agit du journaliste québécois Patrick Lagacé, du journal *La Presse*. J'y reviendrai longuement plus loin.

qui ne vérifient pas forcément la conformité des CV... Mais ils sont nombreux « à ne pas être en mesure de distinguer science et pseudoscience, faute de savoir comment une connaissance scientifique se développe et de connaître l'importance du débat ouvert dans le développement des connaissances scientifiques » (Vincent Denault). On constatera dans les pages qui suivent qu'on assiste à une double dérive, du système de formation d'une part, toujours astreint à plus d'efficacité pédagogique, et de la science appliquée d'autre part, qui pour être vendable et rentable, est prête à toutes les accommodations.

Quoi de neuf, Docteur ?

Dans cet ouvrage, le lecteur trouvera deux angles d'attaque : une approche qui s'intéresse au sens du non-verbal proprement dit, et à ce qu'on essaye de lui faire dire ; et une critique plus large des dérives néo-libérales de la formation, du management et la science, dans ce qu'elle produit de plus caricatural.

Depuis ma dernière enquête, des protagonistes du décodage du non-verbal ont quitté la scène : Joseph Messinger, décédé en 2012, qui se vantait « d'avoir tout le marché du décodage »¹⁰, et Georges Chétochine, disparu en 2010, médiatique « comportementaliste » centrant ses analyses sur les stars et autres *people*. Quant à René Zayan, je regrette sincèrement de ne pas avoir pu le rencontrer avant sa mort en 2014 : il m'avait invité à venir chez lui à Bruxelles pour m'assurer du sérieux de sa méthodologie, et j'aurais dû faire le voyage pour recueillir son témoignage précieux. Ils ne sont pas si nombreux à assumer la part tout à la fois médiatique et académique du métier, quand on évoque la communication non verbale, et ce flamboyant professeur était de ceux-là, unique en son genre.

De même, et de manière plus personnelle, accéder à la paternité il y a six ans m'a amené à réinterroger quelques certitudes concernant le non-verbal et le mimo-facial, dans ses dimensions innées et acquises, « universelles » ou transmises. Ainsi, un tout-petit s'éveille

10 Il est troublant, concernant Joseph Messinger, que ses ouvrages continuent à être édités et commercialisés sans jamais mentionner qu'il n'est plus de ce bas monde...

aux émotions en les exprimant par des mimiques assez pures, qui tendraient à confirmer les théories de Paul Ekman. De plus, on s'aperçoit très vite qu'en situation d'interaction, l'enfant « entre dans l'orchestre » et se synchronise *naturellement*, pour faire de sa gestuelle un ballet réglé, confirmant qu'une intelligence relationnelle se met en place très tôt ; sachant que la gestualité du bambin exprime l'intégration précoce de normes sociales qui sont aussi des normes corporelles et donc gestuelles.

Enfin, en contrepoint à toutes ces prétentieuses pseudosciences du « langage gestuel », j'ai édité en 2015 un ouvrage sur l'œuvre du sociologue Erving Goffman, illustre représentant de la micro-sociologie ; et puisqu'il est surtout question de relations interpersonnelles dans son œuvre majeure, ces pages confirment que la gestualité possède une nature symbolique et sociale, à mille lieues de l'éthologie niaise des gourous du décodage.

Je vous laisse découvrir ce livre actualisé, enrichi d'un lexique volumineux placé en fin d'ouvrage, qui entend offrir une synthèse terminologique des grands concepts de la communication non verbale. Le ton parfois ironique de ces pages constituera un antidote contre les « passions tristes » ; c'est aussi et surtout un ouvrage d'épistémologie¹¹, *l'air de rien*. À ce titre, il assume l'ambition de vouloir dire ce qui est scientifique, et ce qui ne l'est pas ; afin de juste remettre « l'église au centre du village » ; et de rappeler qu'on ne peut pas dire et vendre n'importe quoi au nom de la communication.

11 Terme employé ici de manière simplement étymologique : qu'est-ce qui est, et qu'est-ce qui fait science, en fait ? Cette interrogation est au cœur de ces pages.