

«N'essayez pas de **mentir**
à **David Lieberman**»

The New York Times

DAVID J. LIEBERMAN

LISEZ

DANS LES

PENSÉES

DE VOS

INTERLOCUTEURS

LES SECRETS DE LA PSYCHOLOGIE

POUR DÉCOUVRIR

CE QUE VOS INTERLOCUTEURS

DISSIMULENT

L E D U C . S
E D I T I O N S

LISEZ DANS LES PENSÉES DE VOS INTERLOCUTEURS

N'avez-vous jamais rêvé de savoir ce qui se cachait dans la tête de vos interlocuteurs ? Lors d'un entretien professionnel, d'un rendez-vous amoureux ou d'une partie de poker, il est souvent difficile de connaître les sentiments et les intentions de la personne qui vous fait face. Pourtant cela vous donnerait un sacré avantage...

Grâce à ce livre, tout cela est maintenant à votre portée !

Au programme :

- **Des techniques simples et efficaces pour déterminer rapidement ce que pense et ce que ressent votre interlocuteur :** dissimule-t-il quelque chose ? Quelles sont ses véritables intentions ? Est-ce un allié ou un saboteur ?
- **La méthode infallible pour anticiper toutes ses réactions et ses décisions :** déterminer son profil psychologique et comprendre son mécanisme de pensée pour savoir ce qu'il ressent et ce qu'il compte faire (avant que lui-même ne le sache).
- **Des exemples de dialogues et des situations concrètes** pour vous aider à mettre en pratique ces nouvelles connaissances sur la nature humaine.

DES TECHNIQUES PSYCHOLOGIQUES INFALLIBLES POUR GARDER L'AVANTAGE EN TOUTES CIRCONSTANCES

David J. Lieberman est un spécialiste du comportement humain. Hypnothérapeute et docteur en psychologie, il intervient comme expert dans des grandes entreprises et auprès de particuliers. Il est également l'auteur aux éditions Leduc.s des best-sellers *Comment obtenir la vérité en moins de 5 minutes* et *Comment obtenir ce que vous voulez*.

ISBN 978-2-84899-533-5



19 euros
Prix TTC France

L E D U C . S
E D I T I O N S

design : bernard amiard

RAYON LIBRAIRIE : DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

DU MÊME AUTEUR, AUX ÉDITIONS LEDUC.S

Comment obtenir la vérité en moins de 5 minutes, 2011.

Comment obtenir ce que vous voulez, 2009.

Retrouvez nos prochaines parutions, les ouvrages du catalogue et les événements à ne pas rater. Votre avis nous intéresse : dialoguez avec nos auteurs et nos éditeurs. Tout cela et plus encore sur Internet à :

<http://blog.editionsleduc.com>

Traduit de l'anglais par Marc Rozenbaum

Titre de l'édition anglaise : *You Can Read Anyone*
Copyright © 2007. All rights reserved. Published by
arrangement with the author, David Jay Lieberman

Maquette : Caroline Gioux

Illustrations : Antoine Limare (www.antoinelimare.net)

© 2012 LEDUC.S Éditions

17, rue du Regard

75006 Paris – France

E-mail : info@editionsleduc.com

ISBN : 978-2-84899-533-5

DAVID J. LIEBERMAN

**LISEZ
DANS LES
PENSÉES
DE VOS
INTERLOCUTEURS**

L E D U C . S
E D I T I O N S

Sommaire

Comment utiliser ce livre 9

Introduction 11

PARTIE 1 – LES 7 QUESTIONS DÉTERMINANTES 13

Réussissez à déterminer rapidement et facilement ce que pense et ce que ressent quelqu'un dans une situation donnée.

Chapitre 1 : Est-ce que votre interlocuteur vous cache quelque chose ? 15

Ne vous en laissez pas conter ! La prochaine fois que vous soupçonnez un de vos enfants, un collègue ou un ami de vous cacher quelque chose, utilisez ces techniques pour en avoir, l'air de rien, le cœur net.

Chapitre 2 : Est-ce que votre interlocuteur aime ou déteste quelque chose ? 29

Vous ne parvenez pas à savoir si une personne a une impression favorable ou défavorable de quelque chose ou de quelqu'un ? Utilisez ces techniques pour savoir ce qu'elle pense réellement, indépendamment de ce qu'elle vous dit.

Chapitre 3 : Votre interlocuteur a-t-il réellement confiance en lui ou est-ce juste l'impression qu'il veut donner ? 43

Vous voulez savoir si le joueur assis en face de vous a un full ? Si votre directeur compte vraiment s'en aller s'il n'obtient pas une augmentation ? Pour toute interrogation ou négociation, ou même pour une simple partie de poker, utilisez ces techniques qui vous permettront de savoir si votre adversaire croit en ses chances de succès ou s'il cherche simplement à donner le change.

Chapitre 4 : Derrière les apparences, qu'en est-il vraiment ? 59

Comment s'est passée la réunion à laquelle votre collègue vient d'assister ? Quel est le sérieux de la relation de votre voisin et sa nouvelle petite amie ? Votre employée est-elle vraiment contente de sa nouvelle affectation ? En utilisant ces méthodes, vous saurez ce qu'une personne ressent vraiment, même si elle cherche à n'en rien laisser paraître.

Chapitre 5 : Votre interlocuteur est-il intéressé ou perdez-vous votre temps ? 73

Plaisez-vous vraiment à cette personne que vous venez de rencontrer ? Votre collègue a-t-il véritablement l'intention de vous aider dans votre projet ? Votre potentiel client est-il réellement intéressé par votre produit ? Pour en avoir rapidement le cœur net, utilisez ces techniques imparables.

Chapitre 6 : Allié ou saboteur ? De quel côté est réellement votre interlocuteur ? 85

Cette personne est-elle avec vous, ou profite-t-elle de votre naïveté dans le but de vous trahir ? Si vous soupçonnez une personne apparemment coopérative de vouloir saboter vos efforts, utilisez ces techniques pour déterminer rapidement de quel côté elle se positionne.

Chapitre 7 : Stable ou violent ? Quel est le profil émotionnel de votre interlocuteur ? 99

En deux minutes de conversation, vous pouvez détecter les signes d'une instabilité émotionnelle et d'un risque de violence. Afin d'être en position de force, sachez quels indices rechercher – quelle que soit la personne – et quelles questions poser pour vous protéger et protéger vos proches.

PARTIE 2 – COMPRENDRE LE PROCESSUS DE DÉCISION 113

Allez au-delà du simple déchiffrement des pensées et des sentiments : découvrez la façon dont les gens pensent, afin de pouvoir caractériser la personnalité de tout individu, anticiper son comportement et le comprendre mieux qu'il ne se comprend lui-même.

Chapitre 8 : Au-delà des types de personnalité 115

Découvrez la raison pour laquelle la nature humaine nous fournit une indication cohérente et fiable de la pensée, de l'attitude et du comportement des gens.

Chapitre 9 : Les principales couleurs de la pensée 119

Dans une large mesure, notre réflexion et la manière dont nous prenons des décisions sont programmées. Il est possible de les prédire avec une relative précision.

Chapitre 10 : Le comment et le pourquoi de nos pensées 127

Une étude psychologique approfondie du processus de la réflexion et du rôle de l'égo.

**Chapitre 11 : L'impact de l'estime de soi :
les 6 facteurs** **133**

Comprendre le rôle important que joue l'estime de soi dans le processus de décision et la façon dont elle façonne notre réalité.

**Chapitre 12 : Les 5 pièges à éviter avec l'estime
de soi** **145**

Évitez les cinq erreurs les plus fréquentes en matière d'appréciation de l'estime de soi ! Sachez faire la différence entre une personne qui a de l'amour-propre (estime de soi) et une personne qui est simplement imbue d'elle-même (ego démesuré).

**Chapitre 13 : L'évaluation rapide de l'estime
de soi d'une personne** **151**

Découvrez une méthode imparable pour déterminer rapidement et facilement le niveau réel d'estime de soi d'une personne.

Chapitre 14 : Les principaux types de profil **153**

Sachez déterminer quel regard une personne porte sur elle-même et sur son existence, grâce à l'étude des trois principaux profils.

**Chapitre 15 : L'art et la science du profilage :
exemples pratiques** **161**

Améliorez votre savoir-faire et tirez parti de vos nouvelles connaissances sur la nature humaine avec des exemples pratiques.

Conclusion **185**

Bibliographie **187**

Table des matières **189**

Comment utiliser ce livre

Dans la **Partie 1**, vous découvrirez comment déchiffrer en quelques instants les pensées, les sentiments et les émotions de vos interlocuteurs. Ce système fonctionne avec tout le monde, partout et en toutes circonstances. Par exemple, quelques minutes suffisent pour déterminer si une personne est intéressée ou indifférente, si elle a de l'assurance ou si elle a peur, si elle est sincère ou si elle cache quelque chose.

Dans cette partie, nous allons étudier sept grandes questions que vous pourriez vous poser concernant les pensées ou les intentions de quelqu'un, et nous allons recourir à une série d'exemples pratiques afin d'illustrer la manière dont ces techniques peuvent être facilement appliquées. Chaque chapitre de ce livre présente différentes techniques d'observation et de conversation.

Dans certains cas, vous ne pourrez pas engager directement la conversation avec la personne dont vous voulez obtenir une information, ou avec qui vous voulez discuter. Vous utiliserez alors une méthode faisant appel à certains

signes et signaux. Dans d'autres situations, vous aurez la possibilité d'avoir un échange avec l'individu en question, et vous pourrez donc recourir à des techniques plus élaborées.

La **Partie 2** concerne les situations dans lesquelles vous aurez besoin d'obtenir des informations plus précises. Vous y apprendrez comment établir, de façon presque parfaite, le profil d'un individu, comment savoir ce qu'il pense ou ce qu'il ressent, et comment prédire ses actions.

Ainsi, en appliquant les techniques de la Partie 1, vous pourrez connaître, par exemple, les intentions de la personne avec qui vous sortez. Vous pourrez ensuite établir son profil complet pour savoir de quelle façon cette personne réagira à ce que vous pourrez dire ou faire. Dans une négociation, vous pourrez rapidement évaluer le degré de sincérité et de confiance de votre interlocuteur.

D'autre part, si vous voulez savoir comment cette personne va se comporter, comment mesurer sa flexibilité ou comment détecter ses cordes sensibles, vous pourrez utiliser cette méthode psychologique afin d'établir rapidement et discrètement un profil complet.

Grâce à des exemples précis et réels, vous apprendrez comment déterminer si une personne est influençable, si un coupable est disposé à avouer ou à s'en tenir à sa version des faits, ou si une personne sera prête à pardonner ou non en découvrant une vérité dérangeante.

Ce livre vous apprendra comment tirer au clair n'importe quelle situation, comment éviter qu'on profite de vous, et comment avoir le dessus avec n'importe qui, à tout moment – et souvent en moins de cinq minutes.

Introduction

N'avez-vous jamais rêvé de pouvoir entrer dans l'esprit de quelqu'un, pour savoir ce qu'il pense réellement ? C'est maintenant à votre portée, grâce à un système psychologique très élaboré.

Ce programme, unique en son genre, présente une formule complète, pratique et simple d'utilisation, dont vous pourrez vous servir à tout moment pour savoir ce qu'une personne pense et ressent.

De façon plus précise, ce livre n'est pas un recueil d'idées vues et revues sur le langage corporel. Nous n'allons pas prétendre que la manière dont une femme est coiffée vous permet de connaître tous les secrets de son âme, et nous n'allons pas formuler des généralités douteuses à propos des gens en fonction de notre intuition ou de nos sensations. Ce livre ne vous dira pas comment parvenir à des conclusions en observant la façon dont quelqu'un joint ses mains ou noue les lacets de ses chaussures.

Les principes exposés ici ne sont pas des idées, des théories ni des astuces qui ne seraient valables que de temps à autre et avec certaines personnes. Ce livre propose des techniques psychologiques spécifiques et testées qui peuvent à tout instant être appliquées à n'importe qui et dans pratiquement n'importe quelle situation.

Faut-il en déduire que vous serez capable de lire dans les pensées de tout le monde avec une précision parfaite, à chaque fois ? Non. Ce n'est pas un système 100 % infaillible. Cependant, à chaque rencontre, vous bénéficierez d'un avantage statistique certain. Vous aurez la possibilité de vous servir des outils psychologiques les plus importants qui gouvernent le comportement humain, non seulement pour rétablir l'équilibre, mais aussi pour disposer automatiquement d'un avantage.

Il faut bien comprendre que ce livre n'est pas destiné à développer ce que l'on appelle une « télépathie » qui vous permettrait de savoir exactement à quel nombre une personne est en train de penser ou si elle a l'intention de choisir un sandwich au thon pour son déjeuner.

Ce livre va vous apprendre, étape par étape, comment savoir ce que quelqu'un pense et ressent dans une situation donnée. Ainsi, par exemple, vous y découvrirez la manière précise de prédire si un autre joueur de poker va rester dans la partie ou se coucher, si un vendeur est digne de confiance, ou si une première rencontre amoureuse est prometteuse ou non.

Quand les enjeux sont élevés, ne vous contentez pas de mettre toutes les chances de votre côté. Dirigez le jeu de manière à ne jamais être perdant.

Partie 1

Les 7 questions déterminantes

Apprenez à déterminer rapidement et facilement ce que quelqu'un pense et ressent, quelles que soient la situation et les circonstances.

1

Est-ce que votre interlocuteur vous cache quelque chose ?

« L'honnêteté est peut-être le meilleur des principes, mais il est important de ne pas oublier qu'apparemment, par élimination, la malhonnêteté est le deuxième meilleur principe. »

GEORGE CARLIN
(humoriste américain)

Quand vous avez l'impression qu'une personne prépare un mauvais coup, trois possibilités seulement s'offrent à vous : affronter cette personne, ignorer la situation, ou essayer d'en savoir davantage.

Si vous affrontez cette personne, non seulement elle sera sur la défensive, mais s'il s'avère que vous vous êtes trompé, vous risquez fort d'apparaître comme paranoïaque ou jaloux, et votre relation avec cette personne en souffrira.

Ignorer la situation est parfois difficile, et cela peut vous causer du tort.

Enfin, essayer par vous-même de recueillir davantage d'informations prend du temps, et cela peut se retourner contre vous si l'on vous surprend à fouiner.

Dès que vous avez le sentiment qu'il se passe quelque chose de louche, par exemple, que votre enfant de 15 ans se drogue, qu'un de vos employés vous vole ou qu'un ami vous trahit, utilisez une des techniques qui suivent. Vous saurez ainsi quelles sont les intentions de la personne et ce qu'elle a à l'esprit.

Technique 1 : n'accusez pas, faites allusion !

Cette technique, que j'ai présentée pour la première fois dans mon livre *Comment obtenir la vérité en moins de 5 minutes*, vous apporte la quasi-garantie de percer à jour votre interlocuteur en cinq minutes. Elle fonctionne de manière analogue au test de Rorschach, aussi appelé test de la tache d'encre. Un test de Rorschach est une image abstraite constituée d'éclaboussures d'encre formées selon une symétrie bilatérale. Le principe de ce test est que la façon dont la personne interprète les formes qu'on lui présente révèle ses attitudes inconscientes et ses pensées.

Avec notre technique, nous utilisons la même théorie, mais d'une façon entièrement nouvelle : *verbalement*. Il s'agit de poser à votre interlocuteur une question qui ne sous-entend aucune mise en cause, mais qui fait allusion à la situation. Ensuite, simplement d'après sa réponse, vous serez capable de le percer à jour.

Vous pouvez ainsi aborder un sujet sensible et vous rendre compte si votre interlocuteur est à l'aise ou si ce sujet le pré-

occupe, et tout cela sans formuler la moindre accusation. Voyons un exemple :

ZOOM Un directeur commercial pense qu'une de ses collaboratrices vole des fournitures de bureau.

S'il lui demandait carrément si elle a volé quelque chose à l'entreprise, elle serait immédiatement sur la défensive et, dès lors, il serait pratiquement impossible de lui faire dire la vérité. Si elle n'est pas coupable, elle niera bien évidemment avoir volé, mais si elle est coupable, il est probable qu'elle mentira et que, de la même manière, elle niera avoir chapardé quoi que ce soit.

Le directeur doit plutôt éviter tout ce qui ressemble à une menace. Il pourra lui dire, par exemple : « Julie, je me demandais si tu ne pourrais pas me donner un coup de main. On m'a signalé que quelqu'un du service commercial avait emporté chez lui des fournitures de bureau pour son usage personnel. Aurais-tu une idée sur la façon dont nous pourrions arrêter cela ? » Ensuite, il lui suffira d'observer sa réaction.

Si elle lui pose des questions et si elle semble intéressée par ce sujet de conversation, il peut être raisonnablement sûr qu'elle n'a rien volé. Si, au contraire, elle devient très mal à l'aise et cherche à changer de sujet, alors il y a de fortes chances pour qu'elle soit coupable.

Le directeur remarquera un changement immédiat dans son attitude et dans sa façon d'être (pour des détails sur les signes d'anxiété et d'insécurité, voir chapitre 3).

Si elle est innocente, elle sera contente qu'il lui ait demandé son avis et elle s'efforcera de formuler un conseil. Si elle est coupable, il sera aisé de voir qu'elle est tout à coup mal à l'aise, et elle affirmera probablement qu'elle ne ferait jamais une chose pareille. Or, elle n'a aucune raison de parler d'elle-même, sauf, bien entendu, si elle se sent prise en faute.

Un autre moyen d'appliquer cette technique consiste à simplement vous demander à haute voix comment quelqu'un pourrait faire une chose pareille (ce dont vous accusez votre interlocuteur) et à en juger selon sa réponse. Voyons comment cela fonctionne :

ZOOM Lors d'une première rencontre, une femme trouve que son partenaire a une conduite un peu étrange.

Elle se demande s'il ne serait pas sous l'effet de quelque substance, médicinale ou autre.

Pour en avoir le cœur net, elle peut poser cette question : « Est-ce que ce n'est pas incroyable, quand même, ces gens qui prennent des drogues et qui se disent que personne ne le remarquera ? » Ou bien, elle peut dire : « Je viens de lire un article dans lequel ils disent que 33 % des adultes ont essayé la drogue à un moment ou à un autre de leur existence. »

Ayant ainsi amené le sujet de façon indirecte, elle n'a plus qu'à observer son interlocuteur : la réaction de celui-ci lui indiquera s'il dissimule ou non sa propre consommation de drogue.

Si ce n'est pas le cas, il n'aura sans doute aucune hésitation à poursuivre cette conversation, tandis qu'un individu ayant de bonnes raisons de se sentir concerné s'efforcera de changer de sujet.

Une autre façon d'utiliser cette technique consiste à demander conseil à son interlocuteur à ce propos.

ZOOM Le directeur d'un hôpital soupçonne un médecin de boire pendant ses heures de garde.

Il pourra lui dire : « Dr Smith, je voudrais vous demander un conseil. J'ai une col-
→

1. Est-ce que votre interlocuteur vous cache quelque chose ?

lègue, dans un autre hôpital, qui a un problème avec un de ses médecins. Elle a l'impression qu'il boit pendant ses heures de garde. Auriez-vous une idée de la façon dont elle pourrait aborder ce sujet avec le médecin en question ? »

Là encore, si son interlocuteur est coupable des faits évoqués, c'est-à-dire s'il boit de l'alcool pendant ses heures de garde, il sera soudainement très mal à l'aise. Dans le cas contraire, il appréciera qu'on lui demande un conseil et il sera heureux de le donner.

Technique 2 : faites intervenir un élément imaginaire

Vous vous demandez si votre interlocuteur connaît quelque chose ou quelqu'un en particulier ? Cette technique, aussi appelée « On demande le Dr Bombay », vous permettra de connaître la vérité. Elle se fonde sur le principe de psychologie suivant : notre niveau d'intérêt pour ce que nous ne connaissons pas est constant. Si une personne n'a jamais entendu parler de Pierre, de Paul ni de Jacques, elle manifestera le même niveau d'intérêt ou de désintérêt lorsque chacun de ces trois noms sera évoqué dans la conversation. Au contraire, son attention se portera naturellement vers ce qui lui est le plus familier. Si cette personne connaît Pierre mais pas les deux autres, elle se montrera plus attentive quand le nom de Pierre sera mentionné que lorsqu'elle entendra prononcer chacun des deux autres noms.

Cette technique consiste donc à faire à votre interlocuteur des propositions équivalentes. S'il manifeste un intérêt particulier pour l'une d'elles, cela signifie qu'il dispose vraisemblablement de certaines informations qu'il ne vous a pas révélées. Voici comment l'utiliser :

ZOOM Le responsable des ressources humaines soupçonne Julien d'avoir l'intention de quitter la société en emportant avec lui un portefeuille de clients. Il pense que Julien a déjà dû prendre contact avec « M. Lenoir », le gérant d'une société concurrente.

Il va donc tout simplement convoquer Julien et disposer sur son bureau, l'air de rien, trois dossiers respectivement étiquetés « M. Verdi », « M. Bleuet » et « M. Lenoir ». Si Julien a déjà rencontré M. Lenoir, ou s'il a déjà prévu de le rencontrer, son regard s'attardera davantage sur le dossier de M. Lenoir que sur les deux autres dossiers. Il se peut qu'ensuite, il tente d'éviter de porter son attention sur le dossier en question, mais son attitude paraîtra alors mécanique et hésitante.

Une autre façon d'appliquer cette technique consiste à simplement évoquer la situation et à surveiller la façon dont il porte son attention sur ce que vous lui dites. Commencez à énoncer les faits tels que vous les connaissez, puis *modifiez un des faits*. S'il porte alors son attention sur le fait modifié, vous pouvez en conclure qu'il est au courant de la situation.

Supposons, par exemple, qu'un détective interroge un suspect à propos d'un braquage. Il lui lira le rapport d'enquête et lui racontera précisément ce qui s'est passé, mais en modifiant un point essentiel concernant les faits relatifs au délit. Si le suspect est coupable, son attention se portera instinctivement sur ce point essentiel, car il sera surpris par ce qu'il vient d'entendre.

Il éprouvera le besoin d'être sûr d'avoir bien entendu, et il verra dans cette « incohérence » une raison pour laquelle il ne peut pas avoir commis ce forfait. Or, pour savoir que ce

1. Est-ce que votre interlocuteur vous cache quelque chose ?

« fait » mérite qu'il s'y attarde, il faut qu'il soit le coupable. Au contraire, s'il est innocent, il ignorera tous les détails de cette histoire, et il sera donc incapable de distinguer le vrai du faux dans ce qui lui est raconté.

Voyons à quoi peut ressembler ce dialogue :

ZOOM Le détective lit au suspect les « faits » dont il a connaissance : « L'homme a tiré sur le caissier, puis il a pris le volant d'une voiture verte et (vous ajoutez alors un élément inventé) en démarrant en trombe, il a touché une autre voiture, mais il a poursuivi sa route... »

Si le suspect est le coupable, il contestera le détail incorrect : « Touché une autre voiture ? Ma voiture n'a aucune éraflure. Il ne peut pas s'agir de ma voiture ! » Il tentera ainsi de fournir une « preuve » de son innocence en exploitant l'élément d'information qui est faux. En faisant cela, il vous permettra de savoir qui est l'auteur du délit.

Technique 3 : informez sans accuser

Ici, il s'agit non pas d'accuser, mais d'informer. Selon la réponse de votre suspect, vous saurez s'il est coupable ou innocent. Ce plan consiste à étudier la réaction d'une personne à qui l'on présente une information nouvelle.

Anna a subi un examen médical de routine. Son médecin, ayant reçu les résultats d'analyse, lui téléphone pour lui annoncer qu'elle a contracté le virus de l'herpès. Elle songe à ses récents partenaires sexuels et elle est convaincue que le virus ne peut lui avoir été transmis que par Éric ou par

Victor. Il serait sans doute vain d'aller demander à chacun des deux « suspects » s'il lui a transmis le virus en connaissance de cause, car elle peut s'attendre à ce que l'un et l'autre répondent par la négative.

Elle va donc procéder autrement :

ZOOM Anna téléphone à l'un et à l'autre, et elle glisse négligemment dans la conversation qu'elle vient d'apprendre qu'elle a un herpès. Les réponses qui lui sont faites

lui permettent de savoir qui est le coupable :

Éric : « Mais pourquoi tu m'appelles ? Ce n'est pas moi qui te l'ai filé ! Moi, je n'ai aucun virus. »

Victor : « Quoi ? Mais tu as ça depuis combien de temps ? Tu me l'as peut-être refile ! Mince, ce n'est pas possible. Tu en es sûre ? »

Lequel est vraisemblablement le coupable ? Éric ? Bien sûr ! Apprenant que son ancienne partenaire est atteinte d'une maladie facilement transmissible et incurable, il se met sur la défensive : il se sent accusé de la lui avoir transmise. S'il ne se préoccupe pas immédiatement de sa propre santé, c'est parce qu'il sait déjà pertinemment qu'il est contaminé. Tout ce qui lui importe, c'est de convaincre Anna qu'il n'est pas le coupable.

Victor, au contraire, réagit en supposant qu'Anna l'appelle pour l'informer qu'elle risque de l'avoir contaminé. Il s'énerve donc, car il commence à craindre pour sa propre santé.

Tout simplement, une personne qui est accusée à tort passera plus facilement à l'offensive, tandis que le coupable adoptera généralement une posture défensive. Voici un autre exemple :

ZOOM Supposons que vous travailliez au service après-vente d'un magasin de matériel informatique. Un client rapporte une imprimante en panne et demande un échange en faisant valoir qu'il l'a achetée il y a seulement quelques jours. Il présente les documents nécessaires, et l'imprimante est dans son emballage d'origine.

Cependant, en examinant la machine, vous vous apercevez qu'il lui manque un composant qui coûte cher et qu'il est facile d'ôter. L'absence de cet élément explique clairement que la machine ne fonctionne pas correctement. En informant le client de cette découverte, vous pouvez obtenir deux réponses possibles :

Réponse 1 : « Ce n'est pas moi qui l'ai enlevé. Elle était comme ça quand je l'ai achetée. »

Réponse 2 : « Comment ? Mais alors, vous m'avez vendu une imprimante défectueuse ? Et moi qui ai passé deux heures à essayer de faire marcher ça ! »

Efficace, n'est-ce pas ? La personne qui donne la seconde réponse a de bonnes raisons d'être mécontente, c'est pour cette raison qu'elle réagit de manière offensive. Il ne lui vient pas à l'esprit qu'on pourrait l'accuser de quoi que ce soit.

Au contraire, la personne qui donne la première réponse n'a même pas essayé de faire fonctionner l'imprimante, puisque c'est elle qui a retiré le composant en question. Il ne lui vient pas à l'idée de se fâcher. Elle suppose d'elle-même qu'on lui attribue le sabotage et se met sur la défensive alors qu'on l'informe simplement qu'il manque quelque chose.

Technique 4 : détournez l'accusation

Cette technique consiste à lier ce que vous soupçonnez à un fait dont vous êtes certain, mais qui n'a en réalité aucun rapport. Si votre interlocuteur essaie de cacher ou de nier la vérité concernant ce que vous savez de source sûre, vous avez votre réponse.

Au contraire, s'il reconnaît librement ce fait, tout en niant le lien, alors vos soupçons ne sont vraisemblablement pas fondés. Voyons cela plus précisément :

ZOOM Henri a fait récemment la connaissance d'Hélène, mais il se demande si elle n'est pas alcoolique.

Il sait déjà qu'elle mâche toujours un chewing-gum après chaque repas, une habitude bien sûre anodine et qui n'a vraisemblablement pas de rapport avec l'alcool. Il va s'arranger pour aborder le sujet de la façon suivante : « J'ai lu une étude selon laquelle les alcooliques auraient tendance à mâcher du chewing-gum après les repas. »

Si Hélène est alcoolique, il remarquera deux choses. Non seulement elle va commencer à paraître mal à l'aise, mais elle va aussi s'abstenir de mâcher du chewing-gum à la fin du repas. Or, elle n'a aucune raison de déroger à son habitude, sauf s'il lui vient l'idée qu'en mâchant un chewing-gum elle dévoilerait un aspect peu flatteur d'elle-même. Par ailleurs, elle n'a aucune raison de mettre en doute la véracité de l'information formulée par Henri. Elle se dit probablement : « Mince, c'est justement ce que je fais. »

En revanche, si elle n'est pas alcoolique, elle répondra à Henri qu'elle mâche toujours un chewing-gum après le repas, et que par conséquent, il ne s'agit pas là d'un critère fiable. Bien sûr, même si elle n'a pas l'habitude de boire de façon excessive, il se

→

1. Est-ce que votre interlocuteur vous cache quelque chose ?

peut qu'elle renonce à mâcher son chewing-gum cette fois-ci, dans le souci d'éviter qu'Henri se méprenne. Le plus probable est cependant qu'elle ne renonce ni à ce petit plaisir habituel ni à l'occasion de relativiser cette « théorie », ne serait-ce que pour éviter de paraître sous un mauvais jour.

Technique 5 : annoncez une menace ou promettez une récompense

Quand les enjeux sont importants, cette technique, qui fait appel à une tactique psychologique, est excellente pour déterminer ce que votre interlocuteur vous cache, même s'il sait très bien jouer la comédie. Vous devez informer la personne que vous croyez coupable que vos soupçons se portent sur elle et sur une autre personne (un acolyte auquel vous aurez fait appel) et à qui vous aurez attribué un regrettable défaut. Ensuite, observez le comportement de votre véritable suspect. Si le fait de se retrouver mêlé à la même histoire que l'autre personne lui déplaît, c'est qu'il est sans doute innocent.

ZOOM Un inspecteur de police enferme son suspect et un autre individu dans une cellule de détention et leur déclare : « Nous savons que l'un de vous deux est le coupable, et l'analyse du sang retrouvé sur les lieux indique que le coupable a l'hépatite C. » L'autre individu, qui est en réalité un agent de police, saigne apparemment au niveau de la main. Si le suspect est innocent, il pensera que le coupable est l'autre individu. Il aura donc peur d'être contaminé.

Au contraire, s'il est coupable, il n'aura aucune raison de se préoccuper de l'autre individu. Il croira qu'il est lui-même contaminé, même s'il l'ignorait jusqu'alors.

Vous pouvez aussi utiliser cette technique face à un groupe, en l'appliquant à l'objet de votre suspicion plutôt qu'au suspect. Celui-ci se trahira de lui-même.

ZOOM Un patron qui veut savoir qui a bien pu pénétrer dans son bureau en son absence pourra annoncer :

« La personne qui est entrée dans mon bureau sera renvoyée. Tous les autres, auront une promotion, ce sera la récompense pour avoir accepté de subir cette investigation. »

Il lui suffira ensuite d'observer le comportement du suspect. Si celui-ci se montre enthousiaste ou s'il cherche à en savoir davantage sur l'augmentation de salaire ou sur le nouveau poste qui l'attend, c'est qu'il est sans doute innocent.

Dans le cas contraire, il restera probablement immobile et silencieux, comme prostré, et ce sera le signe clair qu'il est l'auteur du méfait.

Technique 6 : demandez conseil à votre suspect

Le principe sur lequel se fonde cette technique est qu'un coupable fera tout ce qu'il pourra pour donner l'impression qu'il est innocent. En demandant carrément à votre suspect comment il s'y prendrait pour faire ce dont vous le soupçonnez, vous obtiendrez un éclairage très intéressant sur son état d'esprit. On peut supposer que s'il n'existe raisonnablement qu'une manière de faire une certaine chose dans une situation donnée, et si votre interlocuteur vous donne une réponse inattendue, cela mérite que l'on s'y attarde.

1. Est-ce que votre interlocuteur vous cache quelque chose ?

ZOOM Hélène pense que son comptable, Michel, s'est servi dans la caisse. En l'absence de réel système de contrôle, il pourrait facilement avoir détourné de l'argent. Il nie avoir volé, mais elle a ses raisons de le soupçonner. Aussi, l'air de rien, elle lui demande : « Si vous vouliez voler de l'argent, comment vous y prendriez-vous ? » S'il lui fait une réponse alambiquée comme par exemple « Eh bien, ma première idée serait sans doute de tenir deux comptabilités séparées et d'utiliser de l'encre invisible... », il est probable qu'il lui cache quelque chose.

Pourquoi cette conclusion ? Parce que la bonne réponse était de mentionner le moyen le plus facile : prendre de l'argent directement dans la caisse. Comme il ne souhaite pas qu'elle sache qu'il y a déjà songé, il croit préférable d'évoquer un moyen plus complexe de voler.

ZOOM Un voyageur se retrouve devant une bifurcation menant à deux villages. Dans un des deux villages, les habitants mentent toujours, tandis que dans l'autre, les habitants disent toujours la vérité. C'est dans ce second village qu'il doit aller, mais il ne dispose d'aucun indice pour savoir dans lequel des deux villages habite l'homme qui se tient immobile au milieu de la bifurcation. Il s'approche de l'homme et lui pose une simple question. La réponse de cet homme lui suffit pour savoir quelle direction il doit prendre. Quelle question le voyageur a-t-il posée ?*

* La question qu'il a posée est : « Laquelle des deux routes mène à votre village ? » En effet, si cet homme dit la vérité, il l'enverra dans la bonne direction, celle du village des gens qui disent la vérité. S'il lui ment, il l'enverra aussi dans la bonne direction. Une autre solution consisterait à lui demander « Je voudrais aller voir les menteurs, quelle route allez-vous m'indiquer ? » puis à prendre l'autre route.

2

Est-ce que votre interlocuteur aime ou déteste quelque chose ?

« Il n'y a rien de pire qu'un homme qui n'a pas de fortes préférences ou antipathies, sauf celui qui les a mais qui n'a pas le courage de les exprimer. »

TONY RANDALL
(acteur américain)

Vous êtes en pleine négociation, mais vous êtes incapable de déchiffrer ce que votre interlocuteur a en tête. Une personne que vous connaissez a vécu une expérience inhabituelle, mais ne laisse rien filtrer de ce qu'elle en a pensé. Vous expliquez une nouvelle stratégie à un collaborateur, et il n'ouvre pratiquement pas la bouche. Que peut-il bien en penser ?

Dans ce chapitre, vous allez apprendre le moyen de découvrir rapidement et discrètement ce que votre interlocuteur pense réellement. Dans certains cas, vous n'aurez même pas besoin de prononcer un seul mot.

Technique 1 : l'image fantôme

N'avez-vous jamais remarqué que quand vous écrivez un message sur un bloc de papier, la trace de votre stylo était également imprimée dans le papier de la feuille suivante, si bien que votre message y était lisible ? Notre technique repose sur un principe analogue, sachant que toutes nos expériences laissent une impression sur ce qui nous environne et qu'il peut en résulter une réponse conditionnée. Voyons cela de plus près :

Vous avez certainement entendu parler des expériences que Pavlov, un scientifique russe, faisait sur les chiens. Pour simplifier, les chiens salivaient quand Pavlov pénétrait dans la pièce. En effet, ils avaient l'habitude de recevoir leur repas peu après son arrivée, si bien qu'ils associaient Pavlov à la nourriture, même sans que celle-ci soit présente. C'est ce que l'on appelle un réflexe conditionné, et nous pouvons en trouver de nombreux exemples dans notre propre existence.

Ainsi, il se peut que l'odeur de l'herbe coupée vous rappelle de bons souvenirs de votre enfance, ou que vous ressentiez une impression désagréable chaque fois que vous rencontrez quelqu'un qui porte le même prénom qu'une personne que vous avez côtoyée dans votre passé.

Les souvenirs sont des points d'ancrage. Un point d'ancrage est une association ou un lien entre des sensations ou un état émotionnel et un stimulus particulier : une image, un son, un nom ou un goût. L'association qui se forme entre la situation dans laquelle une personne se trouve et un stimulus neutre engendre un lien entre ses sentiments réels et ce stimulus.

Dans une fameuse étude publiée en 1982, Gerald Gorn a formé une association entre la couleur d'un stylo et une musique agréable, et une autre association entre la couleur d'un autre stylo et une musique désagréable (ces deux couleurs, bleu et beige, ont été utilisées dans cette expérience dans des conditions similaires). Gorn a divisé les sujets de l'expérience en deux groupes distincts et il a montré à ces deux groupes le stylo bleu et le stylo beige, associés l'un et l'autre avec la musique « agréable » (en l'occurrence, la bande-son de *Grease*) puis à la musique « désagréable » (en l'occurrence, une musique dissonante).

À la fin de l'expérience, on a proposé aux sujets de conserver un stylo en guise de cadeau. 3,5 fois plus de sujets ont choisi un stylo de la couleur associée à la musique qu'ils préféraient (Gorn, 1982).

Une autre étude illustrant le même phénomène de conditionnement a été réalisée à l'université de Varsovie (Lewicki, 1985). Interrogés les uns après les autres par un chercheur, des étudiants étaient priés d'annoncer leur nom et leur « ordre de naissance ». Chaque étudiant demandait alors au chercheur ce que signifiait « ordre de naissance », et tantôt le chercheur fustigeait l'étudiant pour son ignorance, tantôt il répondait simplement à sa question de façon neutre.

On demandait ensuite à chaque étudiant d'entrer dans une pièce où deux chercheurs étaient assis, et de tendre une feuille de papier à « celui qui n'était pas occupé ». Or, aucun des deux chercheurs n'était ni ne paraissait « occupé ». L'un des deux chercheurs présentait cependant une certaine ressemblance avec celui qui avait interrogé l'étudiant.

Parmi les sujets qui avaient subi les railleries du premier chercheur, 80 %, ont choisi celui des deux chercheurs qui

ne lui ressemblait pas. En revanche, environ 45 % des sujets ayant eu droit à une réponse neutre ont choisi celui qui lui ressemblait.

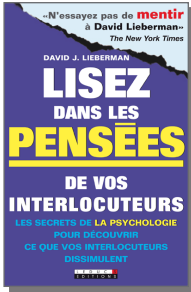
Avec cette technique, nous appliquons le même processus psychologique en associant une situation à un stimulus neutre et en observant simplement les « sensations » déclenchées par le stimulus. Si la personne est davantage attirée, cela signifie qu'elle a une impression favorable de ce qu'elle ne connaissait pas jusqu'alors. Inversement, si elle manifeste une aversion inhabituelle, c'est la preuve qu'elle transpose des sensations désagréables associées à une source initiale.

ZOOM En tant que médiateur, vous cherchez à résoudre un différend entre deux parties.

Après de longues négociations, vous avez des difficultés à déchiffrer leurs impressions respectives. Plusieurs stylos bleus sont posés sur le bureau. Après la réunion, vous demandez à chacune des deux parties de consacrer quelques minutes à signer plusieurs documents, de préférence sans lien les uns avec les autres – ceci, afin d'éliminer la possibilité d'une préférence personnelle ou d'une cohérence non nécessaire. Après chaque signature, le sujet doit vous rendre le stylo, et à chaque fois qu'il doit signer un autre document, vous lui laissez le choix entre un stylo noir et un stylo bleu.

En supposant qu'il n'existe objectivement aucune raison de préférer un stylo à l'autre, celui qui choisit constamment le stylo noir a probablement formé une association négative avec le stylo bleu, ce qui indique que la discussion qui précède lui a laissé un sentiment amer. Au contraire, on peut présumer que celui qui choisit de préférence le stylo bleu a associé à cette couleur de stylo une sensation positive et que l'issue de la réunion lui a laissé une impression favorable. Cette méthode peut être utilisée

→



Lisez dans les pensées de vos interlocuteurs

David J. Lieberman

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