

# MIMIK RESONANZ

Voir les émotions. Comprendre l'Homme.



Je vois ce que tu ressens  
Lire sur les visages

Dirk W. Eilert

*Traduction française : Corinne Nowak*

## Sommaire

<b>1. Lire les émotions, la clé du succès.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Le décodage de la mimique .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Quels sont les avantages de pouvoir mieux reconnaître les émotions .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Utiliser la reconnaissance des émotions de façon pratique .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Protégez-vous avec la Mimikresonanz® : reconnaître les mensonges .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Comment la formation Mimikresonanz® vous soutient.....</b>	<b>18</b>
<b>7. Perspectives.....</b>	<b>19</b>

## 1. Lire les émotions, la clé du succès

Dans certaines situations, les gens ressemblent au petit chien posé sur la plage arrière d'une voiture qui hoche constamment la tête : dans une conversation, pendant que leur homologue l'écoute, la personne acquiesce avec diligence et sourit. Mais cela signifie-t-il nécessairement qu'elle est d'accord avec ce que vous dites ? Non ! Parce que le hochement de tête et le sourire sont des lubrifiants sociaux qui facilitent la communication. Certaines personnes qui bougent la tête à la manière d'un teckel sont simplement en train de réfléchir. Confondre ces signaux avec l'approbation peut, par exemple, faire « tomber de haut » un vendeur qui pensait l'affaire conclue si la révocation inattendue de son client vient le perturber ou si l'affaire espérée ne se concrétise finalement pas.

Mais ce n'est pas seulement dans les ventes qu'il est important de lire les signaux émotionnels de votre interlocuteur avec précision et exactitude. Dans toutes les situations où la communication joue un rôle important, la capacité de reconnaître les émotions est un facteur clé de succès. Des études ont montré que : reconnaître correctement les sentiments de nos interlocuteurs n'est pas seulement la clé du succès professionnel, mais aussi la clé d'un partenariat heureux ainsi que la cohésion des équipes et des familles. Cette compétence interpersonnelle, la capacité à reconnaître les émotions, est au centre de l'entraînement en ligne Mimikresonanz® et des formations Mimikresonanz®.

Ici, les expressions faciales jouent un rôle central, car aucune autre partie du corps ne peut rendre les émotions aussi claires que le visage. Le langage corporel (posture et gestes) peut bien sûr avoir une influence décisive sur l'expression non verbale des émotions - certaines émotions sont donc indissociablement liées à un certain langage corporel : par exemple, la colère avec un mouvement vers l'avant du corps et la peur avec un pas en arrière. Mais seule l'expression du visage est capable d'exprimer concrètement et spécifiquement tout le spectre des émotions. La mimique est, pour ainsi dire, l'instrument soliste central d'une symphonie. Elle seule peut porter la mélodie d'un morceau de musique. Les autres instruments la soutiennent. Un coup d'œil sur le visage suffit pour voir si une personne est triste ou anxieuse. Le langage corporel, beaucoup moins bien étudié dans le domaine de la reconnaissance des émotions, est ici moins concret. Il nous dit si une personne se sent bien ou si elle est stressée mais si l'analyse doit être plus concrète, il faut examiner les expressions faciales.

Comme les micro-expressions, qui sont des mouvements très rapides dans les expressions du visage, sont généralement négligées par les yeux non entraînés, elles jouent un rôle particulier dans le développement de la capacité à reconnaître les émotions et sont négligées par la plupart des gens. C'est donc le point central des formations sur la Mimikresonanz®.

Si vous voulez savoir si votre interlocuteur est vraiment avec vous et ce qu'il ressent, ne tombez pas dans le piège du hochement de tête : au lieu de cela, faites attention aux mouvements très rapides et fins des expressions du visage. Elles vous renseignent sur les sentiments inconscients et les objections émotionnelles.

## 2. Le décodage de la mimique

**Dans les années 1960, les deux psychologues Ernest A. Haggard et Kenneth S. Isaacs ont découvert que nos expressions faciales envoient des messages très rapides sous forme de micro-expressions.** Tous les deux ont regardé des séances de psychothérapie au ralenti enregistrées sur vidéo et ont découvert des expressions faciales très rapides chez les patients qui n'ont duré que de 125 à 200 millisecondes. Ils ont constaté que ces expressions rapides exprimaient généralement des incongruités, c'est-à-dire qu'elles apparaissaient dans des situations où le contenu verbal de ce qui était dit contredisait le message de la micro-expression. Par exemple, quand le patient dit : "Je vais bien" mais montre une micro-expression de douleur sur le visage.

Ce n'est pas un hasard si des incongruités sous forme de micro-expressions apparaissent dans les expressions faciales. Comme vous le savez déjà, il n'y a pas d'autre partie du corps où les émotions deviennent aussi claires et concrètes que sur le visage. L'une des principales raisons en est que nos muscles mimiques sont "reliés" directement à notre système limbique - notre centre émotionnel. Cependant, beaucoup de gens négligent encore les expressions faciales comme source d'information. Surtout lorsqu'il s'agit de ces mouvements parfois très rapides et fins sous forme de micro-expressions.

**Une autre étape importante dans les années 1960 a été la découverte que l'expression mimique de certaines émotions - les émotions dites de base - était identique dans toutes les cultures.** Ce sont la peur, la surprise, la colère, le dégoût, le mépris, le chagrin et la joie. C'est-à-dire, que l'on parle à un Asiatique, un Européen, un Américain, un Australien ou un Africain, l'expression faciale pour transmettre ces sept émotions est toujours la même et donc universelle (nous les appelons émotions PFE).

**Le saut quantique suivant pour décoder le code des expressions faciales a été le Facial Action Coding System (FACS).** Ce système de codage, publié en 1978 par les deux psychologues américains Paul Ekman et Wallace Friesen après huit ans de recherches intensives, permet d'enregistrer tous les mouvements du visage. C'est une sorte d'atlas des expressions faciales humaines, mais il ne dit pas encore quel mouvement indique quelle émotion. Ceci a été découvert dans les années suivantes par un grand nombre de scientifiques dans un travail de détail élaboré. Et même aujourd'hui, la recherche découvre de nouveaux marqueurs non verbaux comme références à des émotions spécifiques.

**Ces trois résultats de recherche vous permettent de vous entraîner sur une base scientifique pour reconnaître et interpréter correctement les expressions faciales des sept émotions PFE (Purely Facial Emotions) en utilisant des micro-expressions.** Chacune de ces émotions est généralement exprimée en termes d'intensité et d'expression. Vous trouverez ci-dessous une compilation de différentes descriptions d'émotions qui peuvent être attribuées aux émotions de base individuelles.

Emotion primaire	Description du sentiment associé
Peur	paniqué, inquiet, surpris, effrayé, peureux, préoccupé, etc.
Surprise	surpris, bleuffé, stupéfié, étonné, sans voix, perplexe, etc.
Colère	en colère, frustré, indigné, choqué, fulminant, furieux, fâché, etc.
Dégoût	dégoûté, un peu dégoûtant, détester, rejeter, aversif, etc.
Mépris	dédaigneux, méprisant, condescendant, railleur, moqueur, hautain etc.
Tristesse	triste, malheureux, affecté, déprimé, déçu, désillusionné, etc.
Joie	heureux, ravi, enthousiaste, euphorique, joyeux, content, etc.

Ces différents types d'expressions (descriptions émotionnelles) des émotions de base peuvent différer légèrement en termes d'intensité et d'apparence de l'expression faciale. Par exemple, les différentes expressions de la peur - comme la panique, l'inquiétude, l'anxiété, etc. - ont toutes un dénominateur commun, mais certaines diffèrent en éléments individuels (comme l'expression de la bouche). Si vous commencez à peine à vous entraîner à la reconnaissance de la micro-expression, alors ces fines variations ne sont pas importantes au début. Sont importantes les marques d'identification généralement valables de l'émotion de base correspondante - soit le dénominateur commun de l'expression faciale.

Les micro-expressions sont donc des expressions faciales très courtes et non-volontaires qui apparaissent dans la mimique humaine - en fonction des émotions qu'une personne ressent à ce moment. Dans une micro-expression, l'expression mimique complète correspondante apparaît dans l'ensemble du visage, c'est-à-dire au niveau du front, des yeux et de la bouche. Contrairement aux expressions subtiles (cf. notre entraînement en ligne "Professional" disponible sur demande), qui apparaissent plus longtemps dans le visage, mais à une intensité plus faible ou seulement dans certaines parties du visage. La formation à la reconnaissance des micro-expressions a également un effet positif sur la capacité à reconnaître les expressions subtiles, car il ne s'agit que d'expressions plus faibles ou d'expressions partielles de la totalité de l'expression émotionnelle du visage qui se produit dans la micro-expression. Pour reconnaître les expressions subtiles, il faut d'abord être capable de reconnaître et d'interpréter correctement l'expression faciale complète d'une émotion.

## 2.1 Dans quelles situations les micro-expressions se produisent-elles ?

**Les micro-expressions se produisent surtout dans les situations où une personne est fortement impliquée émotionnellement.** Parce que dans de telles situations, l'apparition d'émotions intenses est très probable. Et plus les sentiments sont forts, plus il est probable que des micro-expressions se produisent. Il y a deux aspects qui font qu'une personne est profondément impliquée émotionnellement.

### **Le premier aspect est la pertinence du sujet :**

plus le sujet est important pour la personne, plus les sentiments qui y sont associés sont forts.

Le sujet dont il s'agit diffère d'une personne à l'autre. Cela peut être la famille, le travail ou les hobbies. Il peut aussi s'agir d'objectifs personnels ou de certains problèmes. Lorsqu'un tel sujet sera abordé, vous remarquerez que les sentiments de la personne deviennent plus forts et que l'expression faciale devient plus active.

Par exemple, dans un coaching ou une thérapie qui portant sur des objectifs ou des problèmes importants du client/patient, la personne sera nécessairement impliquée émotionnellement. Dans de telles situations, l'apparition de micro-expressions est très probable.

### **Le deuxième aspect est l'espérance de profit/perte :**

plus l'espérance subjective de profit/perte est élevée, plus les sentiments activés sont forts.

Le facteur décisif est que l'espérance de profit/perte est absolument subjective : ici il s'agit de ce que quelqu'un croit de la situation, pas ce à quoi on peut réellement s'attendre.

Que quelqu'un sente qu'il gagne ou perde quelque chose dépend de l'ampleur de l'impact qu'il attend du déroulement et du résultat de la conversation - impact sur le niveau financier, le niveau de relation avec la personne avec qui la conversation a lieu, ou l'avenir personnel en général.

On peut facilement l'illustrer à l'aide de l'exemple des entretiens de conseil. Imaginez la situation suivante : un client est conseillé au sujet de son régime de retraite et veut décider de la meilleure façon d'investir son argent afin de maintenir sa qualité de vie à l'âge de la retraite. Étant donné que, dans la plupart des cas, il entre dans une relation contractuelle plus longue avec cette décision (c'est-à-dire un engagement financier) et qu'il doit s'en remettre au fait que cette voie mène également à l'objectif (effet sur l'avenir personnel), des sentiments forts sont inévitablement impliqués ici.

Les sentiments jouent un rôle important dans toutes les consultations où il est important que le client s'engage à prendre sa décision pour une période plus longue (par exemple par le biais d'un contrat) ou fasse un investissement élevé pour lui (par exemple lors de l'achat d'une voiture).

Un autre exemple : si une conversation a lieu entre deux ou plusieurs personnes qui sont proches ou dont la relation intacte représente une base indispensable pour l'avenir et si le cours de la conversation

peut avoir un effet sur cette relation, des sentiments forts apparaissent également dans une telle conversation. Plus le résultat possible de la conversation est fort (p. ex. la perte de confiance) plus les sentiments sont forts. Le type de référence ne joue aucun rôle. Il peut s'agir d'une relation de travail, par exemple entre le gestionnaire et l'employé, ou encore d'une relation amoureuse ou familiale, par exemple entre le père et la fille.

Les micro-expressions peuvent être utilisées de manière très fiable dans une conversation comme un signal pour les émotions. Elles sont déclenchées directement par le centre émotionnel du cerveau et se produisent donc involontairement. De plus, contrairement aux expressions faciales normales, elles sont très difficiles à imiter pour une personne. Si vous observez de telles expressions, il est très probable qu'elles soient l'expression d'un sentiment ressenti à ce moment précis. Il est à noter que l'absence de micro-expression ne signifie pas que la personne ne ressent pas d'émotion. Quelqu'un peut donc ressentir une certaine émotion sans qu'une micro-expression ne devienne visible.

### 3. Quels sont les avantages de pouvoir mieux reconnaître les émotions

Reconnaître plus précisément les émotions et les micro-expressions vous aide à...

- ... saisir plus rapidement ce que ressentent réellement les autres, par exemple pour voir où se trouvent les éventuels "points chauds", c'est-à-dire les endroits où la charge émotionnelle est élevée dans la conversation.
- ... voir l'effet que vous créez chez les autres, par exemple, dans une présentation, pour remarquer si le public est avec vous ou s'il a des objections non exprimées.
- ... développer une vision claire de la dynamique émotionnelle au sein d'une relation entre deux ou plusieurs personnes.

Cela signifie qu'avec le concept Mimikresonanz® vous affinez votre perception des sentiments de vos semblables et vous élevez ainsi votre capacité à reconnaître les émotions à un autre niveau.

La capacité de reconnaissance émotionnelle est la capacité d'une personne à évaluer correctement les sentiments des autres. Il ne s'agit pas encore de savoir comment vous pouvez gérer efficacement les émotions reconnues (ou capacité de résonance).

Bien que nous entraînions également comment entrer en résonance avec les mimiques – ce qui apporte des avantages supplémentaires dans la communication interpersonnelle - un grand nombre d'études ont déjà mis en évidence la valeur ajoutée évidente d'une bonne capacité de reconnaissance des émotions.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples des avantages qu'une meilleure capacité de reconnaissance des émotions peut vous apporter dans différentes situations.

**Dans le management des collaborateurs :**

vous pouvez plus facilement voir comment vos employés prennent des décisions sur le plan émotionnel. En prêtant attention aux signaux émotionnels, vous aiguillez votre conscience de l'humeur de l'équipe et des sentiments des individus. Lorsque vous menez les entretiens avec les candidats, vous disposez d'un outil pour mieux évaluer les contradictions dans les expressions faciales et le langage corporel.

**En tant que consultant ou vendeur :**

grâce à la formation Mimikresonanz®, vous serez en mesure de reconnaître précisément l'impact émotionnel que votre présentation a sur vos clients. Si nécessaire, vous pouvez prendre des contre-mesures et répondre encore mieux à vos partenaires de dialogue et à leurs souhaits. C'est agréable pour vous en tant que consultant, mais aussi pour le client, car il est pris en compte dans ses véritables souhaits. Si vous tenez compte des micro-expressions, vous pourrez mieux distinguer les contre-arguments avancés du client (prétextes) des objections réelles dans la phase finale. En outre, vous pouvez également reconnaître les objections qui ne sont pas exprimées.

**En tant que coach/psychothérapeute :**

si vous développez votre capacité à reconnaître les émotions dans les expressions faciales d'autres personnes, cela vous aidera à vous concentrer encore plus rapidement sur des sujets chargés d'émotion dans les discussions avec vos clients/patients. Vous renforcez votre empathie et vous avez une meilleure idée de ce qui se passe dans le processus du client sur le plan émotionnel. Enfin, vous pouvez vérifier spécifiquement le succès de vos interventions en vous basant sur les réactions de mimétisme.

**Lors d'un flirt :**

comme une capacité étendue de reconnaissance des émotions vous aide à mieux reconnaître les sentiments de votre interlocuteur, vous verrez plus rapidement comment vous vous en sortez. Cela vous permet de prendre des contre-mesures en temps utile ou de prendre une décision consciente pour économiser beaucoup de temps et d'énergie. De plus, l'œil exercé aux micro-expressions vous aide à reconnaître si votre interlocuteur dit la vérité. Cela peut être très utile dans certaines situations.

**Dans le cadre du partenariat :**

vous pouvez voir plus facilement et plus rapidement ce que votre partenaire ressent réellement et peut donc réagir encore mieux. Vous serez plus sensible à ce que votre partenaire dit et à ce qui le déclenche. Par exemple, dans une conversation de conflit, vous remarquerez beaucoup plus rapidement lorsque les émotions de l'autre personne "bouillent", de sorte qu'il n'est plus logique de poursuivre la conversation.

**Dans la famille :**

vous pouvez voir comment vos enfants se sentent vraiment, par exemple quand ils disent que c'était bien à l'école. Vous pourrez ainsi mieux encourager vos petits ou même les plus grands à apprendre à exprimer leurs sentiments et à les gérer de manière saine. Ou vous pouvez décider en toute connaissance de cause de leur laisser leur vie privée.

Une bonne capacité à reconnaître les émotions est considérée comme une composante fondamentale de l'intelligence émotionnelle et une condition de base pour la capacité d'une personne à résonner.

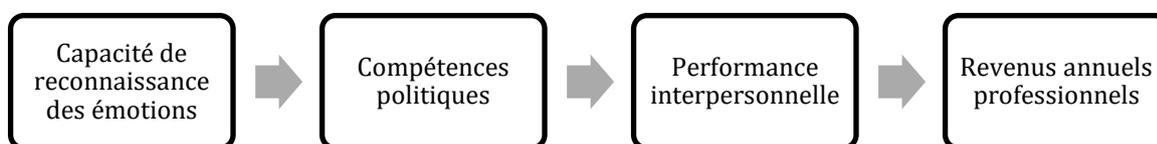
*De nombreuses études ont montré que même un degré élevé de cette seule capacité a un effet positif notable sur la réussite professionnelle et privée.*

Dans la Mimikresonanz®, nous utilisons **le test READ** pour mesurer exactement cette capacité. La pratique confirme que l'entraînement à reconnaître les expressions faciales développe de façon pérenne la capacité à reconnaître les émotions. Vous trouverez donc ci-dessous un résumé de quelques études qui vous donneront des idées supplémentaires sur les bénéfices que vous pouvez obtenir grâce à l'entraînement Mimikresonanz®.

### 3.1 Qui reconnaît les sentiments, obtient un revenu annuel plus élevé

*Dans une étude menée en 2014 à l'Université de Bonn avec 142 volontaires, une équipe de scientifiques autour de Gerhard Blickle a découvert que l'expression de la capacité d'une personne à reconnaître ses émotions indirectement (par ses compétences politiques et ses performances interpersonnelles) a une influence positive sur son revenu annuel.*

Étant donné que nous, les êtres humains, sommes des êtres émotionnels, c'est-à-dire fortement influencés par nos émotions dans la perception, la motivation et l'action, la reconnaissance de l'état émotionnel des autres est un élément fondamental pour interagir avec eux de manière efficace et empathique. Dans leur étude, le groupe de recherche de Gerhard Blickle a supposé qu'une grande capacité à reconnaître les émotions permet de mieux convaincre les autres, de construire plus facilement des réseaux professionnels et de convaincre les autres. Le concept de compétences politiques s'établit pour toutes les compétences sociales sur le lieu de travail. Dans l'ensemble, les chercheurs estiment que ces compétences politiques devraient conduire à une meilleure évaluation des performances interpersonnelles des supérieurs hiérarchiques et donc à un revenu professionnel plus élevé. Le schéma suivant donne un aperçu de ce cheminement, qui a été confirmé dans l'étude, de la reconnaissance des émotions au revenu professionnel.



Étant donné que le revenu professionnel est lié à de nombreuses autres variables comme le sexe, l'âge, le niveau d'instruction, le type d'activité, les heures de travail hebdomadaires, l'expérience de travail et le rang hiérarchique, l'étude a examiné la relation entre la reconnaissance des émotions et le revenu professionnel sous contrôle de ces troisièmes variables.

Gerhard Blickle conclut : "Les résultats montrent que la capacité à reconnaître les émotions ne représente pas un facteur d'influence non pertinent sur le revenu, comme le sexe, le poids ou l'attrait

physique, mais qu'elle est en relation fonctionnelle avec le comportement professionnel, comme le confirment les jugements des collègues et supérieurs. Il est donc judicieux d'élaborer des cours de formation pour cette compétence et de pourvoir les postes vacants en tenant compte de cette compétence."

*Étude : Blickle, G. et al. (2014): It pays to have an eye for emotions: Emotion recognition ability indirectly predicts annual income, Journal of Organizational Behavior.*

### 3.2 Plus de succès dans la vente grâce à une grande capacité de reconnaissance des émotions

*Dans deux études publiées en 2007, les chercheurs ont trouvé une corrélation significative entre la reconnaissance des émotions et le succès des ventes.*

Étude 1 (109 personnes testées) ont montré que la capacité d'un vendeur à interpréter correctement les signaux émotionnels non exprimés verbalement des clients a un effet positif sur les revenus professionnels annuels. Dans l'étude, les vendeurs ayant une grande capacité de reconnaissance des émotions ont réalisé un revenu annuel de 753 \$ (environ 670€) de plus que leurs collègues ayant une faible capacité de reconnaissance des émotions.

➔ **Grande capacité de reconnaissance des émotions = 753 \$ (environ 570€) de revenu annuel de plus réalisé**

Dans l'Étude 2 (51 personnes testées), les scientifiques ont constaté que les vendeurs de voitures ayant une grande capacité de reconnaissance émotionnelle vendaient deux voitures de plus par mois que leurs collègues, qui éprouvaient plus de difficultés à déchiffrer les signaux émotionnels.

➔ **Grande capacité de reconnaissance émotionnelle = 2 voitures de plus vendues par mois**

*Étude : Byron, K. (2007): Nonverbal Emotion Recognition and Salespersons: Linking Ability to Perceived and Actual Success, Journal of Applied Social Psychology, 2007, 37, 11, pp. 2600–2619.*

### 3.3 Les avantages d'une reconnaissance émotionnelle élevée en psychothérapie

*Le résultat d'une étude menée en 2014 est que la capacité de reconnaissance émotionnelle d'un psychothérapeute, le résultat d'une thérapie et la satisfaction du patient sont influencés positivement.*

L'étude a été menée auprès de 31 thérapeutes cognitivo-comportementaux, chacun traitant deux patients. La capacité de reconnaître les émotions a été mesurée au moyen d'un test assisté par ordinateur qui présentait les expressions faciales émotionnelles des sept émotions de base PFE

pendant 200 millisecondes chacune. Une corrélation positive significative a été trouvée entre la grande capacité de reconnaissance émotionnelle du psychothérapeute et le résultat de la thérapie, mesuré par l'augmentation de l'estime de soi du patient - une des ressources émotionnelles les plus importantes.

L'expression de la capacité de reconnaître différentes émotions a eu des effets différents : la capacité du psychothérapeute à reconnaître la peur dans les expressions faciales de ses patients était associée à un meilleur résultat thérapeutique et à une diminution des symptômes. La capacité de reconnaître la tristesse, d'autre part, était corrélée à la satisfaction des patients sur la thérapie. Il semble donc que la capacité à reconnaître les émotions de sentiments différents joue un rôle majeur dans le résultat.

*Étude : Makower, I. (2014): Does psychotherapist's ability for recognition of emotional facial expressions make a difference for their patients?, 45th SPR (Society for Psychotherapy Research) International Annual Meeting, Copenhagen, June 2014, Brief Paper.*

### 3.4 Les patients sont plus satisfaits si les médecins reconnaissent leurs émotions correctement

*Dans une étude réalisée en 1979, un groupe de chercheurs a découvert une relation significative entre la capacité perceptive non verbale des médecins et la satisfaction des patients.*

Le groupe de recherche dirigé par M. Robin DiMatteo a mené deux études dans lesquelles il a étudié la relation entre la perception non verbale des médecins et la satisfaction des patients. Dans la première étude, 40 médecins ont participé et dans la deuxième 31 ; dans la première, la capacité des médecins à reconnaître les émotions a été examinée et dans la deuxième, les chercheurs ont demandé aux patients dans quelle mesure ils étaient satisfaits du traitement offert par le médecin concerné.

**Résultat** : plus la capacité de reconnaissance des émotions du médecin est élevée, plus le patient est satisfait du traitement.

*Étude : DiMatteo, M.R. (1979): Sensitivity to Bodily Nonverbal Communication as a Factor in Practitioner-Patient-Report, Journal of Nonverbal Behavior 4(1), 1979.*

## 4. Utiliser la reconnaissance des émotions de façon pratique

Vous trouverez ci-dessous quelques idées et suggestions sur la façon dont vous pouvez utiliser la Mimikresonanz® dans la pratique professionnelle. Voici un exemple d'entrevue conseil avec votre client. Les résultats peuvent, bien entendu, être transférés à d'autres domaines, tels que le leadership. Les idées ne doivent pas être concluantes, mais vous inspirer vos propres pensées et idées.

Mais n'oubliez jamais : vous ne savez jamais pourquoi le client éprouve un certain sentiment. Vous voyez seulement qu'il a un certain sentiment. Le but est de savoir si ce sentiment semble justifié. Le sentiment peut se rapporter à vous ou à votre homologue, ainsi qu'au sujet dont vous parlez. Il peut aussi se référer à la pensée du client sur un sujet complètement différent. Il s'est peut-être passé quelque chose avant votre conversation et le client y pense encore en ce moment.

Vous trouverez ci-dessous une liste de situations dans lesquelles vous devez prêter une attention particulière aux signaux émotionnels sous forme de micro-expressions ou d'expressions subtiles.

Usage général : si la situation le permet, utilisez l'écoute active pour refléter les sentiments que vous percevez chez votre interlocuteur. En reflétant verbalement les sentiments, vous créez un accord intérieur avec votre client parce qu'il se sent compris. Même en cas d'objection, vous reconnectez votre client.

### a. Lorsque vous faites une présentation à vos clients

Les exemples suivants expliquent comment vous pouvez utiliser les signaux des différentes émotions PFE à certains moments de la phase de présentation d'une réunion client. Pour vous aider à vous y retrouver, chaque émotion PFE a une section intitulée "**inhibant**" et une section intitulée "**propice**".

"**inhibant**" signifie que vous avez déclenché quelque chose que vous n'aviez peut-être pas prévu de cette façon et que vous devriez prendre en compte dans votre conversation ultérieure, sinon la résistance du client peut augmenter. Cela signifie que le signal émotionnel agit comme un signal d'avertissement.

"**propice**" signifie que vous avez voulu évoquer une certaine émotion dans votre présentation et que vous avez réussi à le faire. C'est donc un signal souhaité.

Afin d'utiliser le concept de signaux d'avertissement et de souhait non verbaux, réfléchissez avant votre conversation à l'endroit où vous voulez déclencher les émotions que vous voulez évoquer dans la conversation. Dans l'étape suivante, réfléchissez à la façon dont vous pouvez y parvenir. Ensuite, menez la conversation et prêtez attention aux signaux que vous recevez. Si vous remarquez que vous ne générez pas encore les émotions avec l'intensité que vous voulez, alors changez votre conversation jusqu'à ce que vous l'ayez atteinte.

#### Peur :

##### *Inhibant :*

Par exemple, vous présentez un plan d'investissement à votre client. Si le client montre à ce moment de la peur (p. ex. sous forme d'inquiétude ou d'anxiété), il est important d'en parler dans la conversation pourquoi pas avec la déclaration suivante : "Si je vois bien, quelque chose vous inquiète."

*Propice :*

Vous voulez que le client prenne conscience d'un problème qui est dangereux ou qui peut devenir dangereux si rien n'est fait. Par exemple, vous parlez de la situation de la retraite légale et de l'écart très grand par rapport à sa situation actuelle. Si vous recevez des signaux montrant la peur (par exemple sous forme d'inquiétude), vous savez que vous avez atteint votre but.

Surprise :

*Inhibant :*

Le client est peut-être surpris par ce que vous lui dites. Mais vous ne savez pas pourquoi, parce que vous n'aviez pas l'intention de le surprendre. Apparemment, il ne s'attendait pas à ce que vous lui avez dit. Par exemple, si vous lui donnez le prix, il pourrait être surpris du prix - peut-être à quel point le produit est bon marché ou cher.

Dans tous les cas, faites attention aux signaux mimiques qui suivent l'expression surprise, car la surprise elle-même est neutre et n'est toujours qu'une escale sur le chemin de l'émotion suivante. Ceci vous révèle alors comment vous pouvez évaluer la surprise - comme une surprise "positive" ou "négative". Si, par exemple, la surprise est suivie d'une expression mimique d'une vraie joie, alors vous savez que le client est positivement surpris, ici dans le sens de : le prix est plus bas que prévu. Si cela vous semble approprié et utile dans la situation, communiquez en résonance avec la surprise, par exemple avec la phrase : "Si je vois bien, vous êtes surpris".

*Propice :*

Vous établissez une courbe de suspens afin de présenter au client quelque chose à laquelle il ne s'attendait pas. Par exemple, vous augmentez la valeur d'un produit, puis vous lui dites le prix qui est fixé plus bas. S'il montre maintenant la surprise, vous savez que le client perçoit ce prix comme bas. Normalement, dans ce cas, il s'ensuit une expression mimique de la vraie joie.

Certains clients veulent jouer au poker dans les négociations de prix et ne veulent pas montrer leur joie ouvertement. Par conséquent, prêtez une attention particulière aux signaux subtils de la joie. Si un signal de joie authentique est visible, une décision d'achat positive est très probable.

Cependant, si par exemple une micro-expression de rejet (famille émotionnelle du dégoût) suit, il semble y avoir quelque chose qui empêche le client de prendre une décision d'achat positive. Dans ce cas, il se peut qu'il ne soit pas en mesure de payer le prix.

Colère :

*Inhibant :*

S'il y a trop de pression dans la conversation, le client peut développer une résistance sous forme de colère - d'une légère nervosité à une colère clairement perceptible. La probabilité que la pression s'accumule au cours d'une conversation augmente lorsque :

- Vous ne répondez pas aux souhaits et aux besoins de votre client dans votre argumentation et votre conversation

- Si vous voulez manipuler le client d'une manière reconnaissable, c'est-à-dire si vous voulez le pousser dans une direction, par exemple par des questions suggestives.

Vérifiez si l'un de ces points s'applique et prenez les contre-mesures appropriées.

Libérez la pression : posez plus de questions, augmentez le taux d'expression du client, concentrez-vous sur ses souhaits, intégrez des formulations conditionnelles ("pourrait", "voudrait", etc.).

Des problèmes peuvent également survenir si vous faites des déclarations qui contredisent les valeurs du client. Par exemple, vous parlez mal d'un concurrent et l'équité est très importante pour le client.

#### *Propice :*

Avec votre présentation, vous voulez mobiliser des énergies chez le client pour vous défendre contre certaines choses. Alors la colère peut être exactement l'émotion que vous voulez générer. Par exemple, vous voulez convaincre le client qu'il fasse un don pour une certaine campagne et vous lui parlez du contexte de la campagne et de ses objectifs.

#### Dégoût :

Le dégoût a un effet inhibiteur dans la plupart des cas, c'est pourquoi il n'agit généralement que comme un signal d'alarme. Dans le secteur alimentaire, par exemple, sa signification lors d'une dégustation, relève du domaine spécial de la reconnaissance du rejet du client.

Le froncement du nez comme signal de dégoût est généralement synonyme de dégoût induit physiquement, par exemple lorsque quelqu'un mange un plat qui ne lui plaît pas ou sent quelque chose de désagréable. L'élévation de la lèvre supérieure, par contre, ressemble davantage à du dégoût au sens moral du terme, par exemple sous la forme du rejet d'une attitude ou d'un comportement.

Un aspect très intéressant et moins connu est que le cerveau traite l'information sur les prix dans le centre de douleur/dégoût. Ce n'est pas pour rien que nous disons quelque chose comme : "C'est mon seuil de douleur le plus élevé". Lorsque nous achetons quelque chose et que le prix dépasse une certaine limite - différente d'une personne à l'autre - notre centre de la douleur est effectivement activé. Payer alors fait mal dans le vrai sens du terme. Le montant du seuil de douleur dépend de ce que nous achetons et de l'argent que nous avons.

Nous pouvons utiliser ce savoir - que les prix perçus comme trop élevés déclenchent la douleur - dans les négociations de prix. Si quelqu'un entend un prix qui lui semble trop élevé, cela déclenche une réaction physique sous la forme d'une sensation de douleur ou de rejet (Emotion Family Disgust). Il vaut donc la peine de rechercher des signaux mimiques de douleur et de dégoût dans les phases de conversation où le prix est en jeu.

#### Le mépris :

##### *Inhibant :*

Si le mépris de la situation de conversation ne peut pas se rapporter au sujet dont vous parlez, alors c'est un signal d'alarme clair ! Quelque chose que vous venez de faire ou de dire a massivement violé le système de valeurs de votre client.

*Propice :*

La fonction évolutive du mépris est de renforcer la cohésion du groupe. Cela signifie que si le client parle d'un tiers (p. ex. la concurrence) et fait preuve de mépris, c'est une bonne occasion pour vous de savoir quelles valeurs de votre client ont été violées par la concurrence. Vous devriez alors tenir compte de ces valeurs dans votre guide de discussion. De plus, le mépris vécu ensemble renforce la cohésion.

La tristesse :

*Inhibant :*

Vous avez peut-être dit ou fait quelque chose qui a blessé ou déçu le client.

Il est également possible que vous lui ayez rappelé par inadvertance une perte. Essayez d'amortir votre remarque : "Si je le perçois correctement, vous êtes déçu en ce moment"

*Propice :*

Si vous voulez susciter des inquiétudes au sujet de votre présentation, vous devriez prêter attention aux signaux de tristesse. Cela vous dira si vous avez réussi.

Joie :

*Inhibant :*

Le sourire est le masque le plus commun que vous trouverez dans beaucoup de conversations. Il est donc très utile de différencier la joie réelle d'un sourire social ou même d'un masque. Se servir du sourire comme d'un masque signifie que le client masque une autre émotion (par exemple la colère) avec le sourire. Un sourire social ne doit pas nécessairement être considéré comme négatif. Il peut être très amical. L'interprétation du sourire social dépend du contexte dans lequel il se produit.

*Propice :*

Ça ne demande pas beaucoup d'explications ici. Si vous présentez quelque chose et que vous reconnaissez la vraie joie devant votre client, c'est un signe clair qu'il aime ce que vous lui dites. Mais ici, vous devriez faire attention à savoir si c'est une vraie joie vécue ou juste un sourire social.

## 5. Protégez-vous avec la Mimikresonanz® : reconnaître les mensonges

La Mimikresonanz® n'a pas été développé comme instrument de reconnaissance du mensonge mais pour promouvoir une communication plus empathique. Les connaissances qu'elle contient peuvent bien sûr être utilisées de manière excellente pour une meilleure reconnaissance des manœuvres trompeuses dans les conversations. Parce que plus nous voyons clairement ce que ressentent nos

interlocuteurs, plus nous pouvons percevoir avec précision si on nous présente la vérité ou un mensonge.

Ce qui est très important pour nous personnellement et qu'il faut garder en tête : l'objectif devrait toujours être une communication respectueuse et favorisant les relations qui crée une atmosphère de confiance et de promotion de la vérité dans laquelle tous les partenaires du dialogue se sentent à l'aise.

Et pourtant il y a des situations dans lesquelles nous devons nous protéger parce que tout le monde n'a pas de bonnes intentions et malheureusement, il y a des mensonges et des tromperies dans ce monde. En ce sens, nous concevons la Mimikresonanz® comme un outil avec lequel nous pouvons nous protéger contre la tromperie.

Cela peut être très important non seulement dans la vie privée quotidienne, mais aussi dans diverses situations professionnelles : par exemple en tant que client dans le cadre d'entretiens commerciaux, en tant que responsable des ressources humaines dans des situations de recrutement ou en tant que spécialiste des interrogatoires dans la lutte contre la criminalité.

Afin d'utiliser votre perception déjà aiguisée et votre empathie pour la recherche de la vérité, avec la formation Mimikresonanz® vous n'avez besoin que d'une compréhension de la dynamique émotionnelle de la vérité et de la tromperie et d'un sens aiguisé de perception. Et pour cela nous poursuivons des objectifs qui entre autres méritent notre attention comme celui qui est de douter moins souvent de la vérité.

Nous souhaitons commenter brièvement ce point. Quand il s'agit de reconnaître les mensonges, la plupart des gens ne cherchent qu'à mieux exposer les menteurs. Cependant, cela ne tient absolument pas compte du fait qu'il y a toujours de grands dommages collatéraux parce qu'on ne croit pas que les gens disent la vérité.

Cela arrive souvent à cause des mythes qui circulent sur la reconnaissance des mensonges comme par exemple : "il a fermé les yeux et touché son nez alors il ment".

Par conséquent, il faut dire explicitement à ce stade qu'il n'y a pas LE signe du mensonge. Il n'y a pas de nez de Pinocchio qui nous dise que quelqu'un ment. À l'aide d'indices verbaux et non verbaux, nous recueillons de l'information afin de porter un jugement sur la probabilité qu'une personne dise la vérité ou mente. Ce que nous ne pouvons que percevoir, c'est toujours un indice de tromperie, jamais une preuve.

Et si plusieurs signaux s'accumulent à un certain moment de la conversation ou si un indice très clair apparaît, nous appelons cela un hotspot en langage technique. Traduit, cela signifie autant que "point chaud". Ce point chaud doit faire l'objet d'une enquête plus approfondie, par exemple en posant des questions. Lorsqu'il s'agit de détecter des mensonges, l'objectif devrait être de porter un jugement sur la base de faits et pas seulement sur la base d'un sentiment instinctif, car d'après les études actuelles, nous avons souvent tort à ce sujet. Même si nous considérons que notre capacité à reconnaître les mensonges est très bonne : dans la plupart des cas, nous ne sommes pas meilleurs que le hasard.

Et s'il s'avère qu'une décision basée sur les signaux et les faits observés n'est pas possible ? Il n'existe pas de solution universelle car chaque situation est différente. Une solution, par exemple, est de poursuivre la conversation et de recueillir plus d'informations.

## 5.1 Qu'est-ce qu'un mensonge ?

Il s'agit de mensonge lorsqu'une personne trompe délibérément une autre. Par exemple, si quelqu'un dit quelque chose qu'il pense être la vérité mais en réalité ce n'est pas la vérité, ce n'est pas un mensonge. Cette distinction est importante parce que, dans un tel cas, il est compréhensible que la personne ne montre aucun signe de tromperie non verbal. Elle croit elle-même ce qu'elle dit.

Deuxièmement, nous ne partons d'un mensonge que si la personne n'a pas déjà annoncé la tromperie et n'a pas été invitée par la cible à mentir. Par exemple, il serait absurde de traiter un joueur de poker de menteur parce que le bluff est ce qui rend le jeu si attrayant. Dans une telle situation également, certaines références à la tromperie non verbale ne sont pas visibles.

### Les quatre types de mensonges

Sur la base de cette définition, nous pouvons maintenant diviser les mensonges par type et par contenu. En ce qui concerne le type de mensonge, nous faisons la distinction entre dissimulation et falsification. Se cacher signifie que le menteur laisse quelque chose dans le noir, tandis que falsifier signifie que quelque chose de faux est présenté comme la vérité.

Dans la pratique, les deux types se combinent souvent.

#### Regardons ensemble un exemple :

Luisa chuchote à Martin dans l'oreille "Je t'aime". Pendant qu'il l'embrasse, Martin se dit : "Oh mon Dieu je me demande comment aborder au mieux le fait que je veux me séparer." C'est un exemple de dissimulation d'émotions : un partenaire dit à l'autre "Je t'aime", mais il se dérobe parce qu'il ne peut pas rendre l'amour. On parlerait d'une falsification dans cette situation si Martin répondait "Je t'aime aussi", bien qu'il ne le ressente pas. Alors il fait semblant d'avoir de faux sentiments.

En ce qui concerne le contenu d'un mensonge, il peut s'agir d'une tromperie qui - comme dans notre exemple - fait référence à des émotions ou à des informations, des plans ou des événements. Dans ce cas, ce ne sont pas les sentiments qui sont cachés ou falsifiés, mais les faits, les plans, les pensées, etc. Ma femme, par exemple, me demande où j'étais hier soir. Je réponds : "Au bureau", bien que j'ai acheté un cadeau d'anniversaire pour elle. Comme je ne veux pas qu'elle le sache, je falsifie l'information : le centre commercial devient mon bureau. Si elle ne se renseignait pas et que je ne lui disais rien, ce serait un cas de secret. Cet exemple montre pourquoi, dans la plupart des cas, la dissimulation est plus facile pour nous que la falsification. Nous n'avons pas à faire un effort supplémentaire pour construire une histoire de mensonges ou simuler des sentiments inexistantes.

**Il y a donc quatre types de mensonges différents :**

type ↓ / manière ⇒	Dissimulation	Falsification
<b>Émotion</b>	<i>Cacher ses émotions</i>	<i>Falsifier ses émotions</i>
<b>Information</b>	<i>Cacher une information</i>	<i>Falsifier une information</i>

Nous ne cherchons pas à trouver la meilleure façon de nous mentir à nous-mêmes, mais plutôt à traquer les manœuvres trompeuses de nos interlocuteurs - et ce, sans lire les pensées des autres.

Ce n'est tout simplement pas possible : les tours de magie comme "je vous dis quelle carte vous avez choisie", que vous rencontrez surtout dans les spectacles, sont presque exclusivement de simples tours de magie qui ne sont pas adaptés à la vie quotidienne pratique. Mais rassurez-vous : pour mieux distinguer la vérité du mensonge, il vous suffit d'entraîner votre œil aux émotions des autres et de savoir lesquelles d'entre elles apparaissent particulièrement souvent dans un mensonge. La Mimikresonanz® vous forme à détecter les signaux non verbaux qui peuvent indiquer une tromperie.

## 6. Comment la formation Mimikresonanz® vous soutient

Si vous voulez apprendre à reconnaître précisément les émotions et les micro-expressions, il s'est avéré être une bonne idée de procéder en deux étapes. Tout d'abord : apprenez les caractéristiques des expressions faciales PFE (Purely Facial Expressions). Ceux-ci se produisent dans la peur, la surprise, la colère, le dégoût, le mépris, la tristesse et la joie. Deuxièmement, entraînez vos yeux à la vitesse afin de pouvoir capturer même les expressions faciales les plus courtes. L'entraînement en ligne Mimikresonanz® (nous contacter sur [info@eilert-academie.fr](mailto:info@eilert-academie.fr)) est structurée exactement selon ces étapes.

### Etape 1 :

Dans l'entraînement en ligne "Basic 1", vous apprenez exactement comment reconnaître les sept émotions de base PFE dans les expressions faciales de vos interlocuteurs à l'aide de simples instructions étape par étape. L'objectif de l'entraînement de base 1 est d'entraîner vos yeux à la vitesse et en même temps.

### Etape 2 :

En plus de l'entraînement "Basic 1", l'entraînement "Basic 2" est également disponible. Cet entraînement avancé est conçu de la même manière que le "Basic 1" mais vous apprend à reconnaître les émotions de base dans le profil de vos interlocuteurs. C'est important parce que dans certaines situations, vous ne pouvez voir l'autre personne que de profil.

Lors de chaque session de formation, vous pouvez sélectionner la durée d'affichage des micro-expressions et adapter en permanence la vitesse à vos progrès d'apprentissage.

Après les formations Basic 1 et Basic 2, l'étape suivante est l'entraînement "Professional" pour la reconnaissance des expressions subtiles. Il vous fournit tout ce dont vous avez besoin pour entraîner les micro-expressions et les expressions subtiles au plus haut niveau : plus de 40 expressions subtiles expliquées à travers des sessions de formation vidéo et des instructions simples étape par étape, 145 exercices, une introduction au système de codage des actions faciales (FACS) et aux unités d'action les plus importantes, ainsi qu'une connaissance approfondie de l'anatomie des expressions faciales humaines.

### **Etape 3 :**

Parce qu'entraîner sa perception est important, ces entraînements sont nécessaires. Sans cela il sera difficile de reconnaître les micro-expressions. Nous mentionnons l'importance d'associer ces entraînements avec une formation qui vous apprend « quoi faire » une fois que vous avez reconnu telle ou telle émotion. Parce que les émotions demandent une réponse adéquate. Si vous voulez comprendre votre interlocuteur et surtout que celui-ci se sente compris par vous, l'étape de la « résonance » sera décisive.

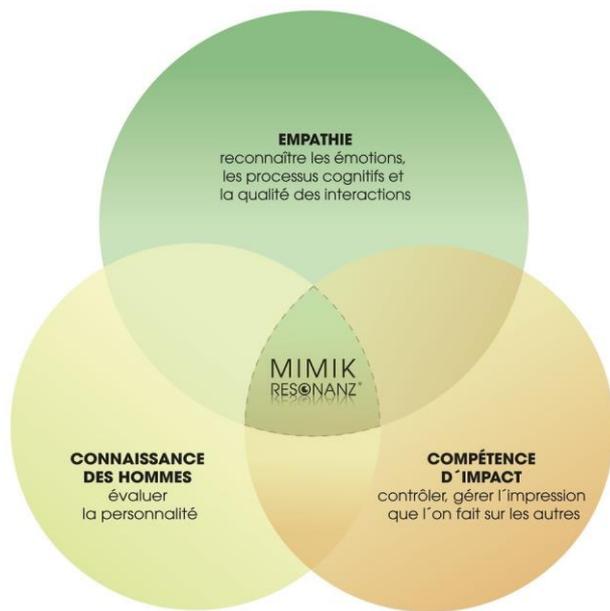
Nous tenons à préciser que la Mimikresonanz®, c'est bien « plus » que reconnaître les émotions dans la mimique de votre interlocuteur. Il s'agit de comprendre l'Humain dans son ensemble. Pour cela l'empathie est au cœur de la relation.

## 7. Perspectives

La recherche sur les micro-expressions et les émotions a fait un grand bond en avant ces dernières années avec des investissements importants dans le domaine. Bon nombre des résultats d'aujourd'hui étaient encore dans l'obscurité il y a dix ans. Pour cette raison, les signaux émotionnels précis des expressions faciales en particulier, ne sont pas encore connus de nombreuses personnes et sont donc très rarement utilisés, malgré leurs grands bienfaits.

Au cours des prochaines années, nous devons certainement attendre des résultats passionnants dans ce domaine. Pour vous, notre département Recherche et Développement reste constamment en contact avec les derniers résultats et découvertes et nous actualisons très régulièrement la Mimikresonanz®. Ainsi, vous êtes toujours au courant de l'état actuel de la Recherche.

Le concept Mimikresonanz® a été développé par Dirk W. Eilert en 2011 sur la base des derniers résultats de la recherche en psychologie et en recherche comportementale. Il est constamment adapté à l'état actuel de la science. Au fond, la Mimikresonanz® décrit la capacité de reconnaître avec précision les émotions d'autrui.



La compétence fondamentale sous-jacente qui est de déchiffrer avec précision les signaux non-verbaux augmente non seulement l'empathie, mais aussi la connaissance de la nature humaine et la compétence d'impact. Ces trois compétences clés qui se chevauchent - comme vous pouvez le voir dans l'illustration de gauche - font partie de l'intelligence émotionnelle et sont essentielles pour une communication interpersonnelle réussie et des relations de qualité. C'est le cas par exemple dans le milieu du travail pour les employés ou les cadres se distinguant par ces compétences clés : ils réussissent mieux que ceux qui n'ont aucune expérience dans ces domaines.

Lorsque l'on interagit avec les émotions, la perception des micro-expressions et des expressions subtiles peut contribuer de façon importante à plus de compassion et d'estime mutuelle dans ce monde.

Parce que grâce à la formation Mimikresonanz®, la reconnaissance des émotions dans les expressions du visage renforce l'empathie. Il s'agit d'une condition préalable indispensable pour être en mesure de traiter de façon appropriée et respectueuse les sentiments des autres.

**La responsabilité et la décision pour cela, c'est à chacun d'entre nous de la prendre.**

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir dans l'entraînement de votre perception et beaucoup de plaisir dans la découverte des possibilités du monde fascinant des expressions faciales et du langage non-verbal.

Dirk W. Eilert

*Traduction française et compléments : Corinne Nowak*

*France, août 2020*

**P.S. :**

*Si vous souhaitez devenir consultant/formateur, vous former et développer vos connaissances et vos compétences sur la Mimikresonanz®, vous pouvez nous contacter par mail : [info@eilert-academie.fr](mailto:info@eilert-academie.fr)*

*Vous souhaitez des informations sur notre réseau de consultants/formateurs Mimikresonanz® ?*

*Vous pouvez nous contacter par mail : [info@eilert-academie.fr](mailto:info@eilert-academie.fr)*