

Piratage

Stratégies pour sécuriser nos banques de la cybercriminalité

Dossier

Accès à l'eau potable

Le chemin de croix des camerounais

Entrepreneuriat

Création d'entreprises

le Cameroun champion du monde

Armand Claude ABANDA

Réprésentant Résident IAI-Cameroun

“L’Afrique est le futur eldorado du numérique”



Bernard Guevorts
Consultant

Les émotions et leurs expressions faciales

Communiquer, c'est transférer des émotions comme nous l'avons déjà expliqué dans d'autres articles (voir <http://www.authentis-cameroun.com/blogs/entry/les-bases-de-la-communication...>). Il est donc important pour bien communiquer de tenir compte des émotions et de pouvoir les utiliser.

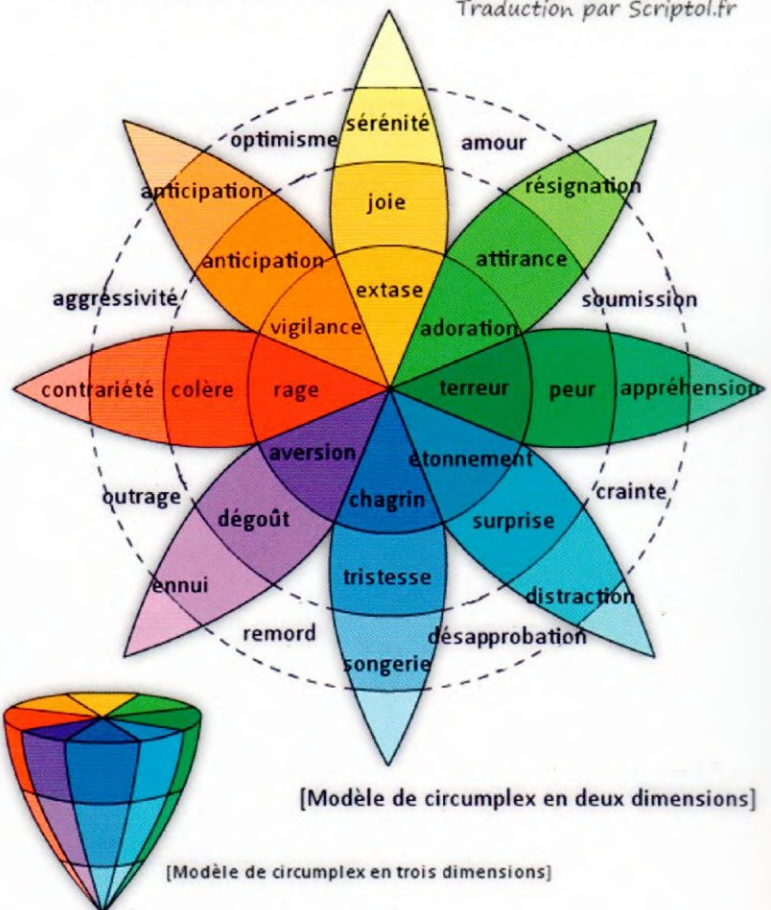
Rappelons que « émotion » vient du latin motio « action de mouvoir, mouvement ». Une émotion va toujours se traduire en réactions physiologiques, en comportements, en prise de conscience, en jugement, ... Elles font partie de notre vie et dirigent nos vies en grande partie...

L'étude du langage non verbal et l'expression des émotions s'est faite de différentes manières selon les chercheurs et les époques. Les débuts sont surtout les approches purement anthropologiques des pionniers, comme Darwin et puis plus tard Ekman. Actuellement, nous avons des approches beaucoup plus liées aux neurosciences, à la psychologie et avec des techniques et des outils sophistiqués de mesures (logiciels spécialisés, capteurs, ...).

Il faut souligner le travail assez exceptionnel de Paul Ekman (inspirateur de la série « Lie to me », qui depuis quelques décennies a contribué largement au développement de cette discipline de l'étude du langage

Roue des émotions de Plutchik

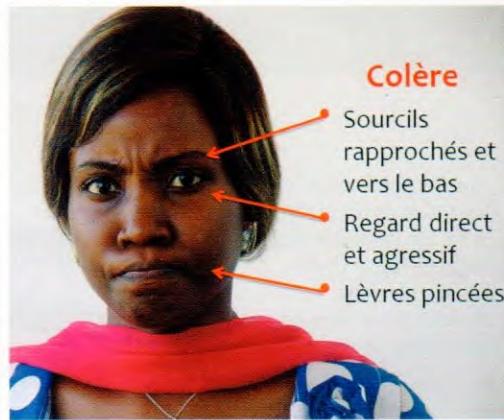
Traduction par Scriptol.fr





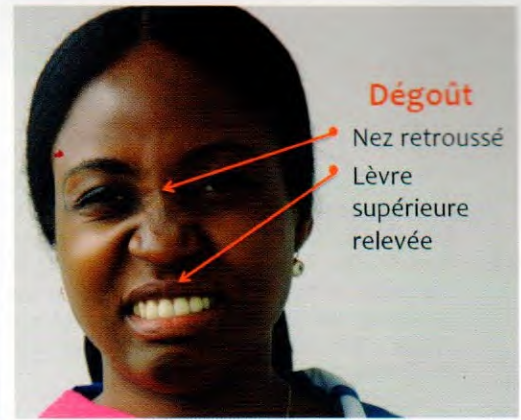
Tristesse

- Paupières qui tombent
- Regard absent
- Coins des lèvres vers le bas



Colère

- Sourcils rapprochés et vers le bas
- Regard direct et agressif
- Lèvres pincées



Dégoût

- Nez retroussé
- Lèvre supérieure relevée



Joie

- Coins des yeux se plissent
- Pommettes remontent
- Coins des lèvres remontent



Mépris

- Le coin des lèvres se resserre et se relève d'un seul côté



Peur

- Sourcils levé et rapprochés
- Paupières supérieures remontent
- Paupières inférieures tendues
- Lèvres tirées vers l'arrière



Surprise

- Sourcils relevés
- Yeux grands ouverts
- Bouche Ouverte

non verbal et de la capacité à décoder le mensonge. De nombreux livres, cours, vidéos, sites Internet, logiciels font le succès de cette approche de la communication de plus en plus présente. Et pour cause ! Celui qui est capable de décoder le langage non verbal et de maîtriser sa façon de communiquer par ce canal devient une personne avec un leadership et un charisme gagnant.

Les émotions de base

Les chercheurs ont mis en avant quelques émotions de bases qui ont, semble-t-il, un caractère universel. C'était une intuition de Darwin qui a été bien confirmée par les travaux d'Ekman et d'autres par la suite. Cela est cependant mis en cause dans des travaux plus récents.

Voyons donc les 6 émotions universelles primaires décrites par Ekman en 1972 à partir des expressions faciales de ces émotions.

- Colère
- Peur
- Tristesse
- Joie
- Dégoût
- Surprise

Même si tout le monde est d'accord sur ces 6 basiques, il n'est pas spécialement simple de définir ce qu'est une émotion de base. Ekman donne par exemple en 1999 une liste élargie à 15 émotions (qui selon lui ont une expression faciale, ou vocale unique). D'autres proposent des listes plus réduites. Il y a donc plusieurs visions différentes : évolutionniste, psychologique, biologique, ...

Plutchik en 1980 propose 8 émotions de base et un très beau modèle multidimensionnel qui permet de voir les différences de niveau de l'expression de ces émotions.

Des travaux récents font états de 4 émotions de bases. Rachael Jack (2014) de l'Université Glasgow et ses collègues ont étudié la dynamique des différents muscles impliqués dans l'expression faciale des émotions. Ils ont constaté que la peur et la surprise ainsi que la colère et le dégoût sont confondus au début de leur expression et ne deviennent distincts que par la suite quand d'autres unités d'action musculaires sont activées. La peur et la surprise partent d'un signal « yeux grands ouverts » et le dégoût et la colère d'un signal « nez ridé ». Ces signaux représenteraient des signaux plus fondamentaux de danger. Cela se réduit donc pour eux à 4 émotions basiques.

Que transmet vraiment une expression faciale ?

Dans un article paru en 1997, Paul Ekman pose la question de savoir si quand on observe une expression faciale cela représente une émotion ou s'il s'agit d'un message à propos de ce qui se passe à l'intérieur de la personne. Est-ce un message envoyé vers d'autres, une forme de communication, ou est-ce l'expression involontaire d'un état interne ?

Chaque expression faciale fournit selon lui différentes informations. Il regroupe 7 domaines d'information :

- 1- Les antécédents, les événements qui ont amené l'expression.
2. Les pensées de la personne, ses

plans, ce qu'elle espère...

3. L'état physique interne de la personne.
4. Une métaphore.
5. Ce que la personne va faire après.
6. Ce que la personne voudrait que son interlocuteur fasse.
7. Un mot exprimant une émotion.

Exemple : si on regarde l'expression d'une personne, on peut se dire que :

1. Quelqu'un l'a insultée, offensée...
2. Elle va attaquer son interlocuteur.
3. Elle est nauséuse.
4. Elle est comme sur des « montagnes russes ».
5. Elle va partir.
6. Elle veut que l'interlocuteur se taise.
7. Elle est dégoûtée.

Il ne faut donc pas tirer de conclusion et d'interprétation hâtive dans l'observation d'une expression faciale...elle peut transmettre plusieurs messages et pas spécialement celui que nous croyons...