



ET MOI, ET MOI
PSY ET PRO

TOUCHER C'EST GAGNE

Une main sur l'épaule, une autre qui vous étreint l'avant-bras : certains savent jouer du contact pour installer la confiance. C'est prouvé, quand on est touché, on est déjà à moitié conquis.

VOTRE BOSS A VRAIMENT le chic pour vous manipuler... au sens propre du terme. Lorsqu'il a un service à vous demander, il vous regarde bien droit dans les yeux, vous saisit par le bras et vous lance : "Je peux compter sur toi pour mettre les bouchées doubles et me rendre ton projet à la fin de la semaine, n'est-ce pas ?" Non seulement la question ne laisse guère la place à une réponse négative, mais, en plus, le contact physique qu'il crée bien malgré vous rend la protestation quasi impossible...

Êtes-vous particulièrement vulnérable ? Pas le moins du monde : le "lien tactile" est la forme la plus archaïque de la communication chez les êtres vivants. Et comme pour beaucoup d'individus, le fait d'être

touché vous évoque une sensation agréable qui vous met en confiance et vous fait baisser vos défenses. Même si, bien sûr, le degré de sensibilité au toucher varie en fonction du vécu de la personne – notamment dans sa petite enfance – et des normes culturelles.

TOUCHEZ VOS CLIENTS, ILS ACHÈTERONT PLUS !

LE PSYCHOLOGUE AMÉRICAIN Sidney Jourard a ainsi observé des couples assis à des terrasses de café à Paris, à Londres, à San Juan de Porto Rico et à Gainesville, aux États-Unis. Il a relevé en une heure 180 contacts à San Juan, 110 à Paris, mais seulement 2 à Gainesville et... pas un seul à Londres ! "Et pourtant, quelle que soit la culture, l'impact du toucher est susceptible de dé-

clencher une humeur positive chez l'homme", souligne Robert-Vincent Joule, chercheur à l'université de Provence. Il crée aussi une proximité familière entre deux personnes. Résultat, le "touché" modifie son comportement, même s'il n'a pas conscience du geste du "toucheur". Nombre d'expérimentations montrent qu'un individu dont on saisit brièvement le bras se soumet plus volontairement à une requête. Le chercheur américain Jacob Hornik a même étudié l'effet du toucher lors d'un acte de vente. Il a demandé à des hôtesses d'un grand magasin de distribuer un catalogue de promotions en saisissant





Le monde des affaires, porté au cinéma dès 1918 dans "Bread", de Ida May Park. Convaincu par ses partenaires, notre homme signera le contrat.

sant le bras d'un client sur deux pendant deux secondes. Résultat : les sujets touchés ont passé 22 minutes en moyenne dans le magasin – contre 13 minutes pour les "non-touchés". Mieux : les premiers ont dépensé en moyenne 15 dollars, contre 12 pour les autres. "Le toucher a également un effet cognitif : quand on demande aux clients ce qu'ils pensent du magasin, ils expriment une opinion plus positive s'ils ont été touchés", ajoute Robert-Vincent Joule. Une

étude similaire a été menée par les chercheurs américains Smith, Gier et Willis avec... des pizzas.

UN JEU DE SOUMISSION ET DE DOMINATION

MÊMES CONCLUSIONS : toucher les clients permet de vendre plus facilement. "Les commerciaux bien formés utilisent cette arme, poursuit le scientifique. Mais attention, il ne faut pas contraindre sa nature. S'ils se forcent à être

tactiles alors qu'ils ne le sont pas naturellement, ils n'obtiendront pas de résultats."

Le toucher, comme de nombreuses formes de communication sociale, obéit à une hiérarchie assez codée. En effet, vous l'aurez sûrement remarqué, l'initiative du toucher est un privilège lié au statut. "Il fait intervenir un jeu de soumission et de domination", explique Nicolas Guéguen, chercheur en sciences du comportement de l'université de Bretagne. Il est

Une sensation agréable qui fait baisser nos défenses

V É C U

“J’ai appris à contrôler
ma gestuelle”

YANN LE BORGNE

RENÉ MOREAU,
*responsable de projets transverses
dans la production informatique
à la BNP Paribas*

“Au début de ma carrière, je me comportais dans le milieu professionnel comme dans ma sphère amicale, car je suis intrinsèquement tactile. J’ai besoin de taper sur l’épaule, de passer la main dans le dos et je pense que le toucher aide à instaurer une chaleur humaine propice à la confiance entre des personnes qui doivent travailler ensemble. Je n’hésite pas à l’utiliser avec tous, y compris mes supérieurs hiérarchiques quand la connivence est avérée. Pourtant, avec le temps, j’ai dû apprendre à contrôler ma gestuelle, car je me suis rendu compte que cela pouvait indisposer certaines personnes. Je sais que cela peut même être considéré comme « paternaliste », voire infantilisant, ce qui n’est pas du tout mon intention.”

“J’établis un contact
physique avec les gens”

LAHCENE ABIB

CHANTAL OGGHE,
*chargée de clientèle Tite-live
(logiciels de gestion pour les
produits culturels)*

“Je travaille chez Tite-live depuis seize ans et j’ai été la première à faire systématiquement le tour des bureaux le matin pour saluer mes collègues en leur serrant la main. D’une manière générale, dès que les relations cordiales sont installées, j’aime bien établir des contacts physiques avec les gens, en les prenant par le bras, par exemple. Avec les collaborateurs que j’encadre en revanche, je suis particulièrement attentive ; je ne veux pas qu’ils vivent ma proximité comme une agression sans pouvoir me le dire. Je ne me permets pas non plus de familiarité avec les clients. De toute façon, je repère très vite ceux qui sont gênés par mes gestes. Quant à mes collègues masculins, je garde une certaine distance pour éviter les quiproquos.”

“Je déteste que l’on
m’approche de trop près !”

MICHEL LE MOINE/FEDPHOTO

ROMAIN CLOUET,
*acheteur EMC distribution
(grande distribution)*

“Le contact ne me gêne pas dans mes relations amicales, mais j’en prends rarement l’initiative. Au travail, je préfère serrer les mains que faire la bise et je trouve désagréable qu’un collègue s’approche de trop près pour me saluer. Je suis encore plus distant avec les fournisseurs. Lors des réunions, je place deux tables entre nous pour éviter que les genoux ne se cognent. J’évite aussi les présentations sur ordinateur pour ne pas être côte à côte et, à la fin des rendez-vous, je déteste que, alors que je les raccompagne à la sortie, ils me prennent par l’épaule ou me posent la main dans le dos. Est-ce naturel ou se forcent-ils pour créer une intimité ? Ce que je sais, c’est qu’ils suivent des formations de techniques de vente et qu’ils sont de redoutables négociateurs.”

Une petite
tape sur
l’épaule
pour
mettre en
confiance

plus souvent initié par le chef que par le subordonné, par l’homme que par la femme, par l’adulte que par le jeune. En somme, par les individus les plus élevés dans la hiérarchie sociale et professionnelle. “Parfois, le subordonné va tout faire pour être touché car ce contact le valorise”, souligne Nicolas Guéguen. Voyez comme la foule se presse pour serrer la main d’un président de la Républi-

que, ou de toute autre personnalité, et se faire prendre en photo à ses côtés.”

**ATTENTION À RESPECTER
LA “BULLE” DE CHACUN**

BREF, UN MANAGER QUI SAIT user à bon escient du toucher mettra en confiance ses collaborateurs et les motivera plus facilement pour accomplir leur tâche. Mieux encore, un chef “palpeur” résoudra plus facile-

ment un conflit entre ses collaborateurs. Nicolas Guéguen et Jacques Fischer-Lokou ont mené une expérience où deux personnes devaient défendre des positions contraires dans une négociation. Pour inciter chaque partie à trouver un terrain d’entente, il était demandé à un médiateur d’intervenir. Sans surprise, lorsque ce dernier s’est aidé du toucher, il a fait passer le taux d’accord de

64 % à 81 % ! N'allez pas en conclure qu'il suffit "de la jouer tactile" pour arriver à vos fins à tous les coups... Dans certains cas, ce subterfuge peut même être particulièrement contre-productif ! Notamment lorsque l'on ne respecte pas la bulle au sein de laquelle nous nous estimons en sécurité.

LE PLUS EFFICACE ? LE HAUT DU BRAS

L'ANTHROPOLOGISTE EDWARD T. Hall a identifié quatre zones autour d'une personne : intime (45cm), personnelle (130 cm), sociale (4 m) et publique (plus de 4 m). Séverine Halimi-Falkowicz et David Vaidis, chercheurs en psychologie sociale à l'université, de Provence pour la première et d'Orléans pour le second, ont mené une étude où un expérimentateur réclame un euro à un sujet en se plaçant à différentes distances. À 60 cm l'un de l'autre, le taux d'acceptation de la requête est de 70 %. À 20 cm, dans la sphère intime, ce taux n'est plus que de 40 %.

"Comme les animaux, l'homme analyse si une intrusion dans sa sphère intime est

Si votre supérieur vous demande quelque chose en vous touchant, réfléchissez donc un petit moment avant de répondre.

DAVID VAIDIS
Psychologue

une menace ou non", explique Séverine Halimi-Falkowicz.

La distance interpersonnelle n'est pas la seule à exercer une influence. Les scientifiques ont également analysé l'impact du toucher en fonction de la zone corporelle. Résultat, le taux d'acceptation de la requête, qui est de 40 % sans toucher, fluctue significativement : 35 % pour la main, 45 % pour l'épaule, 60 % pour l'avant-bras et 75 % au-dessus du coude ! *"Nous avons aussi*

modulé la durée. Deux secondes est l'idéal. Un contact d'une demi-seconde est trop furtif. Et à 5 secondes, l'éveil émotionnel peut entraîner une évaluation négative", souligne David Vaidis. De toute évidence, votre chef agit en fin stratège quand il vous demande de travailler le week-end en vous tapotant brièvement sur le dos !

Comment vous extirper de la situation ? *"Pour se défendre, le mieux est de connaître les ressorts de l'acceptation de la requête et de rester vigilant pour ne pas tomber dans ses pièges"*, recommande Robert-Vincent Joule, qui donne les clés pour se défendre dans son *Petit Traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens* (co-écrit avec Jean-Léon Beauvois, Éditions Presses universitaires de Grenoble, 2002).

"Lorsqu'un manager vous touche, il ne faut pas hésiter à vous octroyer quelques minutes de réflexion en prétextant que vous devez vérifier votre planning", recommande David Vaidis. *Ainsi déconnecté de l'emprise physique, vous serez plus libre de prendre votre décision.*
—OPHÉLIE COLAS DES FRANCS

Certains ne supportent pas que l'on empiète sur leur "sphère intime"

Quand le contact adoucit les mœurs

Saviez-vous que le fait de masser les rats favorise la libération de l'ocytine ? Cette hormone régule le niveau de stress de l'individu et favorise le développement des relations socio-affectives. Les chercheurs de l'Institut de recherche sur le toucher de l'université de Miami, eux, étaient au courant. Du coup, ils se sont dit que la même technique pourrait peut-être fonctionner également sur l'homme... Ils ont donc sélectionné une classe où les écoliers montraient une

grande agressivité envers leurs camarades, issus de différents groupes ethniques. Puis ils les ont régulièrement massés pendant six semaines. À l'issue de cette "thérapie", ces mêmes chercheurs ont noté que la cohésion sociale s'était améliorée et que les élèves avaient commencé à établir des liens d'amitié. Rien de surprenant si l'on en croit Tiffany Field, la directrice de ce même Institut de recherche sur le toucher de l'université de Miami... Elle passe son temps "en

planque", dans des squares, à étudier comment les mères se comportent avec leurs rejetons de part et d'autre de l'Atlantique. Elle a ainsi relevé que 35 % des interactions impliquent un contact tactile en France contre seulement 11 % aux États-Unis ! Tiffany Field a également noté que les relations entre enfants sont différentes : les petits Français se montrent plus sociables que les petits Américains. Selon elle, c'est parce que le toucher diminuerait l'agressivité.