

## 8 TECHNIQUES SCIENTIFIQUEMENT PROUVÉES



# OBTENEZ TOUT CE QUE VOUS VOULEZ !

Il n'est pas toujours simple de convaincre. Pour vous y aider, Réponse à tout ! a puisé dans les travaux de la psychologie sociale huit techniques redoutables. Bienvenue dans un monde où l'on vous répondra (presque) toujours oui...

Par Agnès Carbelaud, Alexandra Da Rocha, Eric Mugneret

« Les travaux scientifiques relatifs à la manipulation ont commencé à la fin des années 1960 aux Etats-Unis. Aujourd'hui, l'état du savoir sur la question est très important », explique Robert-Vincent Joule, l'un des spécialistes de la question en France, directeur du laboratoire de psychologie sociale à l'université de Provence. Toutes ces techniques, scientifiquement prouvées, permettent d'augmenter très fortement vos chances d'obtenir ce que vous

voulez dans des domaines très variés : vie professionnelle, famille, amis, argent, etc. « Ces techniques ne fonctionnent pas dans 100 % des cas mais en les utilisant vous augmentez vos chances par 2 ou 3 voire par 5 dans certains cas », souligne Robert-Vincent Joule. Nous en utilisons certaines au quotidien sans le savoir... D'autres sont plus méconnues ou surprenantes. Toutes s'avèrent très efficaces. Alors, un conseil : N'hésitez pas à vous en servir...

### Notre expert

Robert-Vincent Joule, directeur du laboratoire de psychologie sociale de l'université de Provence, et auteur du best-seller *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*.



# REPOSEZ-VOUS A TOUT!

117 RUE DE LA TOUR  
75016 PARIS - 01 45 03 80 00

## TECHNIQUE N°4

# LE PIED DANS LA PORTE

### LE PRINCIPE

Amener quelqu'un à dire « oui » à une requête acceptable pour ensuite lui demander davantage.

ça marche aussi !

### De bon ton

Dans un dialogue en face en face, 38 % de l'impact du message est lié à ce que l'on entend en dehors des mots que vous pouvez employer qui ne comptent que pour 7 %. C'est ce que les spécialistes appellent le paralingage. Et c'est essentiel pour arriver à ses fins. Comme, par exemple, jouer sur le niveau de volume de la voix pour donner plus de poids à certains mots. Le rythme est aussi très important. Si vous parlez trop vite ou trop lentement, vous risquez de perdre l'attention de vos auditeurs. Enfin, n'oubliez pas le ton, et l'intensité de la voix sur tel ou tel mot qui peuvent changer le sens du message.



**Vous êtes dans la rue, il vous faut 2 € pour le parking et vous n'avez pas de monnaie.** Vous arrêtez un passant pour lui demander l'heure, puis enchaînez en lui demandant 1 €.



**Si vous voulez que demain votre ami vous prête sa tondeuse à gazon,** proposez-lui aujourd'hui de lui emprunter un tournevis.



**Pour que votre enfant se mette à aimer la soupe,** suggérez-lui de n'en manger qu'une seule cuillerée. Faites-le tous les jours, le moment viendra vite où vous pourrez passer de la cuillerée à l'assiette.

## LA PREUVE SCIENTIFIQUE

Dans le cadre d'une expérience effectuée en 1974, une jeune femme fait du porte-à-porte à Toronto. Officiellement, elle travaille pour une association luttant contre le cancer. Elle demande à ceux qui lui ouvrent de porter le

lendemain une jonquille en plastique sur eux. Le surlendemain, une autre femme toque chez eux pour, cette fois-ci, solliciter un don au profit de l'association. Résultat de l'expérience ? Dans ce cas, 74 % donnent pour un montant moyen

de 0,98 \$ (0,63 €). La même expérience a été menée sans la phase de la jonquille. En toquant directement chez les gens sans phase préparatoire, moins de 50 % a fait un don, et le montant moyen s'élevait à 0,58 \$ (0,37 €).

## Education : les bons réflexes pour se faire obéir

### Notre expert



Marcel Rufo, le célèbre pédopsychiatre, répond du lundi au vendredi aux questions des parents dans *Allô Rufo* sur France 5.

### Comment obtenir de son enfant qu'il mange ?

Dès 18 mois, il faut l'ignorer, sinon il s'entête. Dites-lui : « Tu ne manges pas ? Tant pis ». Et enlevez l'assiette. **Qu'il aille se coucher ?** Si c'est un caprice, rappelez-lui fermement qu'il doit aller se coucher. Soit il n'a pas sommeil (un enfant a besoin de dormir 8 heures), soit il

souhaite être avec vous parce qu'il vous voit peu. Racontez-lui alors une histoire. L'idéal est d'instaurer ce rite en alternant entre le père et la mère. **Qu'il ne pique plus une couleur au supermarché ?** Menacez-le de ne pas l'emmener la prochaine fois. Et s'il ne s'arrête pas, mettez votre menace à exécution. **D'un adolescent, qu'il se**

### détache de son téléphone portable et de l'ordinateur ?

S'il reste sept heures en ligne, dites-lui d'abord de diminuer. S'il continue, menacez-le de couper l'abonnement. Demandez-vous aussi si son attitude n'est pas le signe d'un malaise. **Et qu'il arrête de mentir ?** Dites-lui que vous savez qu'il ment. Demandez-lui d'arrêter

## TECHNIQUE N°3

# CRAINTE, PUIS SOULAGEMENT

### LE PRINCIPE

Susciter la peur ou le désagrément puis provoquer, immédiatement après, le soulagement conditionne votre interlocuteur pour être plus réceptif à votre requête. C'est le contraste des deux émotions qui compte.



**Pour persuader vos enfants, de faire leurs devoirs**

dites-leur qu'ils vont passer le week-end à réviser avant de leur dire que vous ne les ferez travailler que le dimanche après-midi.



**Pour demander votre journée en urgence**

commencez par dire que vous avez une très mauvaise nouvelle à annoncer.



**En famille, pour décliner une invitation**

dites d'abord que vous ne pourrez pas, par exemple, venir pour Paques avant de revenir sur vos propos et d'annoncer votre présence à la fête des mères.

ça marche aussi !

### Ecouter pour convaincre

Pour communiquer, nous passons plus de temps à écouter qu'à parler ou écrire. Chaque individu passe 45% de son temps à l'écoute. Pour convaincre, voici les règles à respecter :

- Ne pas interrompre
- Ne pas finir les phrases de l'autre
- Ne pas parler en même temps que l'autre
- Ne pas donner son avis trop tôt

### LA PREUVE SCIENTIFIQUE

Se faire siffler par un agent de police dans la rue, c'est stressant et désagréable. Des piétons polonais qui traversaient en dehors des passages cloutés se sont ainsi fait rappeler à l'ordre... par un joyeux farceur. Passé la première

impression, ils sont donc soulagés de ne pas avoir affaire aux forces de l'ordre. Sollicités dans la foulée pour donner de l'argent, ils sont 62,2% à accepter, tandis que ceux qu'on a laissés traverser tranquillement ne sont que 28,3% à avoir

mis la main au porte-monnaie. De plus, les piétons soumis au tandem « crainte et soulagement » se sont montrés plus généreux : leurs dons étaient 60% plus élevés que ceux des autres piétons !

## Décrypter les gestes pour arriver à vos fins

Le langage du corps est un langage à part entière. Les chercheurs ont démontré que l'impact du message que vous souhaitez faire passer relève à 55% d'éléments visuels.

Contrairement aux mots, certains gestes ne mentent pas. Sachez les repérer et agir en fonction, pour mieux convaincre.



**Bras croisés sur la poitrine**

Position défensive.

Face à cette attitude sachez déverrouiller la situation. Tendez à votre interlocuteur quelque chose à regarder pour le forcer à quitter sa posture fermée.

**Agrippé sur les accoudoirs du fauteuil**

Démontre l'envie de partir, d'interrompre la discussion, de passer à autre chose.

Dans ce cas, prenez l'initiative d'écouter la rencontre en proposant un suivi si nécessaire.

**Perché au bord de son siège**

Dénote un climat de nervosité.

Soit parce que votre interlocuteur est nerveux ou qu'il n'a pas le temps. Soyez attentif et tentez d'apaiser l'atmosphère.



# REPONSE! A TOUT!

117 RUE DE LA TOUR  
75016 PARIS - 01 45 03 80 00

## TECHNIQUE N°1 L'EFFET CAMÉLÉON

### LE PRINCIPE

Reprendre et reformuler ce que dit votre interlocuteur et imiter ses expressions non verbales pour favoriser l'empathie, voire obtenir une réponse favorable à une requête.



**Quand vous demandez un rendez-vous,**

chez le médecin et qu'on vous répond : « c'est vraiment très difficile aujourd'hui », dites : « oui, je comprends, c'est vraiment très difficile », avant d'ajouter : « mais peut-être que vous pourriez quand même me prendre... »



**Lors d'un speed dating, n'hésitez pas à redire** mot pour mot ce qu'on vient de vous dire.



**Pendant un entretien d'embauche,**

répétez subtilement ce que dit le DRH sur l'entreprise, par exemple, afin qu'il ait l'impression que vous êtes sur la bonne longueur d'ondes.

### LA PREUVE SCIENTIFIQUE

C'est en Hollande à l'université Radboud Nijmegen que l'expérience la plus probante a été menée. Il a été demandé à une serveuse de restaurant de répéter d'abord systématiquement ce que commandaient ses clients, par exemple, une lotte à l'américaine, puis dans un second temps, de se contenter de prendre la commande en déclarant simplement « d'accord, c'est noté ». Les résultats ont montré qu'en imitant les clients, la serveuse obtenait plus souvent des pourboires (58 % des cas contre 8 % autrement) et que le montant moyen du pourboire était plus élevé : en moyenne 3,18 couronnes contre 1,36 !



**Pour louer un appartement, quand vous êtes**

en situation de concurrence, abondez dans le sens du bailleur sur la qualité de vie du quartier et les avantages du logement.

## A la bonne distance

Plus grande est la proximité, plus intime est la relation. Les psychologues ont observé les distances à respecter selon votre interlocuteur. Indispensable pour éviter les impairs.

**40 cm** C'est le cercle des amis proches, de votre famille ou de votre compagne/compagnon.

**De 40 à 70 cm** Le cercle des collègues de travail que vous connaissez le mieux.



### De 70 cm à 1 m

C'est la distance à respecter quand vous parlez à quelqu'un dans une soirée.

### De 1,20 à 3,40 m

C'est la distance entre deux personnes qui ne se connaissent pas bien. Elles s'observent dans les séminaires ou au travail, vis-à-vis d'un supérieur hiérarchique.

### 4 m et plus

C'est la bonne distance avec des inconnus.

## TECHNIQUE N°2 LE TOUCHER



**Pour solliciter un faveur de votre collègue**  
posez votre main sur son épaule. Il pourra difficilement refuser.

ça marche aussi !

### Intriguer son interlocuteur

Pour obtenir quelque chose de quelqu'un, il vaut mieux faire une demande spécifique, c'est-à-dire poser sa question de manière intrigante. Par exemple, si vous demandez à un ami de vous prêter son vélo, dites-lui : «Peux-tu me le prêter jusqu'à demain, 16 h 13. » Etonné, il vous demandera pourquoi jusqu'à cette heure-là. Réponse : « Parce que j'ai un rendez-vous à 16 h15 et il me faut exactement deux minutes pour y aller de chez toi. »

### LE PRINCIPE

Toucher une à deux secondes, de façon anodine, votre interlocuteur en lui serrant, par exemple, le bras modifie favorablement son jugement à votre égard et multiplie vos chances d'en obtenir quelque chose.



**Pour obtenir une ristourne chez un commerçant**  
tenez-lui une seconde l'avant-bras.



**Pour amener votre voisin à vous rendre service**  
comme, par exemple, récupérer un colis à votre place, n'hésitez pas à le toucher quand vous le saluez.

### LA PREUVE SCIENTIFIQUE


Le téléphone mobile n'existait pas encore quand cette expérience fut menée à la fin des années 1970. Elle se déroule dans une cabine téléphonique. Un chercheur laisse traîner sur la tablette quelques pièces bien en évidence. Quand les usagers sortent de la cabine, il leur demande alors s'ils n'ont pas

vu la monnaie qu'il avait oubliée à l'intérieur. Eh bien, quand il leur pose la question en leur touchant le bras, 93% des personnes lui rendent les pièces qu'elles avaient empochées tandis que quand il se contente d'une sollicitation verbale, ils ne sont que 63% à restituer ces fameuses pièces !



**Avant de monter en voiture, effleurez le bras du conducteur**  
et demandez-lui ensuite de ne pas conduire trop vite.

## Comment mettre fin aux conflits ?



On vous dit : « De toute façon, vous n'avez pas le choix, faites ce que je vous demande. »

Répondez : « J'entends bien votre point de vue, mais cela ne va pas être possible. »

Attendez toutefois que votre interlocuteur se soit calmé pour réagir.

On vous dit : « Je croyais que tu serais plus efficace sur ce coup. »

Répondez : « Ce que tu dis là me vexa, peux-tu me dire où tu veux en venir exactement ? »

On vous dit : « Je ne peux pas finir le dossier que tu m'as demandé, j'ai un problème d'ordinateur », alors qu'il s'agit d'un prétexte.

Répondez : « Je comprends très bien que tu sois débordé, mais j'ai absolument besoin du dossier pour demain. » N'hésitez pas à marteler votre point de vue.

# REPOSE A TOUT!

117 RUE DE LA TOUR  
75016 PARIS - 01 45 03 80 00

Page 6/9

## TECHNIQUE N°5 L'ÉTIQUETAGE

**LE PRINCIPE**  
Doter la personne à qui vous demandez quelque chose d'un trait de personnalité correspondant au comportement attendu. La méthode fonctionne mieux dans un rapport d'autorité (parent et enfant, etc.)



**Pour convaincre votre compagnon d'organiser**  
un repas de famille, alors qu'il déteste ça, soulignez ses capacités d'organisation : « Tu assures vraiment quand il s'agit de recevoir. »



**Si vous voulez que vos collaborateurs soient plus coopératifs, dites-leur :** « Je sais que je peux compter sur toi. »



**Si vous voulez que votre fille ne jette plus de papiers**  
dans la rue, dites-lui : « Je te connais ma fille, je sais que tu es quelqu'un de propre. »

ça marche aussi !

**La couleur de l'emploi**  
Si vous devez vous rendre à un entretien d'embauche, oubliez les couleurs lumineuses. Le gris, le noir, le bleu marine et le marron inspirent confiance car ils donnent une impression d'expertise à votre interlocuteur. Attention toutefois à se caler sur les us et coutumes du milieu professionnel que vous visez : pas question d'arriver en talons aiguilles et tailleur ou en complet veston dans une start-up où tout le monde porte le jean.

## LA PREUVE SCIENTIFIQUE

Pour convaincre des élèves de 8 à 11 ans de ne pas jeter des papiers de bonbons par terre, trois scientifiques américains, Miller, Brickman et Bolen, donnent à un premier groupe une raison générale : il faut être propre et ordonné. A un second

groupe d'élèves, ils disent : « Vous qui êtes propres et ordonnés... » Résultat ? Ce sont les élèves du second groupe qui ont jeté moins de papiers par terre car les scientifiques avaient fait appel à l'une de leurs qualités personnelles.

## 4 règles pour faire bouger son voisin

**Quand ils virent au vinaigre, les conflits de voisinage peuvent devenir un enfer.**

### 1. Utiliser des arguments rationnels

Exemple : les enfants de vos voisins n'ont pas à venir jouer dans votre cour car vous ne voulez pas encourir une quelconque responsabilité en cas d'accident.

### 2. Rappeler la loi.

Exemple : votre voisin conteste votre droit de passage, vous lui rappelez ce que dirait le juge si vous le sollicitiez.

### 3. Faire appel au bon sens.

Exemple : il met la musique à fond après 22 heures, dites-lui que « n'importe quelle personne raisonnable comprendrait que c'est intenable ». Vous l'incitez

ainsi à entrer dans la catégorie des gens raisonnables.

### 4. Définir clairement le problème.

Exemple : si vous avez un problème de clôture, énoncez clairement : « Si nous pouvions parvenir à un accord sur la clôture, nous ferions un grand pas pour résoudre notre différend. »



et encouragez-le à vous raconter ses activités sans les désapprouver. Il y aura un minimum de confiance et vous saurez s'il court un danger.

### Ne fume pas ?

Vous pouvez lui interdire de fumer dans la maison (sauf si vous fumez vous-même), ou lui rappeler que fumer coûte cher et qu'il n'aura pas plus d'argent de poche.

ça  
marche  
aussi !

## TECHNIQUE N°6

# L'AMORÇAGE

### Le coup de la bonne raison

Demander quelque chose en présentant une bonne raison introduit par la locution « parce que » décuple vos chances d'obtenir gain de cause. Dans une file d'attente, ne dites pas au client que vous souhaitez doubler que vous êtes simplement pressé, précisez que vous souhaitez lui passer devant parce que vous êtes mal garé. Idem devant la photocopieuse au bureau : c'est parce que vous n'avez que 5 photocopies à faire que vous sollicitez l'utilisation de la machine avant votre collègue. Enfin, dans les transports en commun, c'est parce que vous avez mal au dos que souhaitez vous asseoir !



### Pour demander à un copain de vous prêter sa fourgonnette.

Dites lui qu'en une heure, ce sera réglé. Une fois qu'il a accepté, vous lui dites qu'en fait ça pourrait prendre deux, voire trois heures.



### Vous louez votre maison de campagne

mais il y a un chantier à côté qui entraîne des nuisances. Vous dites que la maison est très demandée à cause de la beauté du paysage. Quand le locataire a accepté, mais pas avant, vous lui parlez du chantier.

### LE PRINCIPE

Formuler une demande en présentant un avantage fictif ou en faisant les aspects négatifs. Une fois que l'on connaît les inconvénients, le plus souvent, on s'en tient à sa première décision.



### Vous voulez qu'un ami vienne à votre anniversaire.

Dites lui « Anane sera là », sachant qu'il l'aime bien, il accepte. Au bout de trois jours, vous le rappelez en lui expliquant que finalement elle ne viendra pas.

### LA PREUVE SCIENTIFIQUE

En 1978, un scientifique américain propose à des étudiants en psychologie de choisir entre un test A et un test B. Grâce au test A, ils peuvent valider deux heures, sur le quota d'heures qu'ils doivent effectuer dans l'année. Avec le test B, ils ne valident qu'une heure mais celui-ci est plus intéressant.

Résultat logique : 80 % des étudiants choisissent le test A. Ils apprennent alors que le test A leur rapportera finalement qu'une heure. Les 3/4 des étudiants qui avaient choisi le test A ne sont pas revenus sur leur décision. Difficile de se contredire, même si la donne a changé à son désavantage.

## Sachez influencer votre patron

Au boulot, on obtient plus de son chef en lui parlant un langage qui correspond à son type d'intelligence. Comme tout le monde, il mélange plusieurs des quatre types d'intelligence qui existent mais, il a un type dominant, identifiez-le\*.

\*Manuel de manipulation, pour obtenir presque tout ce que vous voulez, Gilles Azopardi, First Editions, 19,90 €



### Il est objectif, établit les priorités et tranche.

Mais, il impose, ne sait pas écouter et met la pression sur son équipe.

■ Pour l'influencer, allez droit à l'essentiel et soyez concis. Mettez en avant l'efficacité et le profit. Si vous avez une décision à prendre, présentez les avantages, les inconvénients et proposez trois options. N'ayez pas peur d'être critique et s'il est blessant, gardez votre calme, il peut l'être sans le faire exprès.

## TECHNIQUE N°7

# LA PORTE AU NEZ



**Demandez à un ami de vous prêter 1 000 €**  
ce qu'il refusera, avant de lui en demander seulement 200.



**Pour vous faire prêter un appartement**  
demandez d'abord une longue période, 3 mois par exemple. Après un premier refus, demandez seulement une semaine.



**Demandez à vos parents de garder vos enfants**  
pendant toutes les vacances d'été. Après avoir essayé un refus, reformuler la requête en demandant de les garder qu'une semaine.

## LA PREUVE SCIENTIFIQUE

L'expérience a été menée par des chercheurs américains. Dans un campus d'Arizona, il s'agissait d'obtenir d'étudiants d'accompagner, pendant deux heures, de jeunes délinquants au zoo. Dans un premier groupe, on posait directement la question. 16,7 % des étudiants acceptèrent. Dans un

second groupe, la requête était présentée différemment : « Ce travail exige que vous lui consacriez deux heures hebdomadaires pendant au moins deux ans. » Evidemment, tous les étudiants refusèrent. Mais une seconde requête était immédiatement formulée en

précisant que l'association recherchait également des bénévoles pour deux heures dans l'après-midi ou la soirée. 50 % des étudiants ont alors accepté d'accompagner les délinquants au zoo pendant deux heures alors qu'ils n'étaient que 16,7 % dans le premier groupe.

ça marche aussi !

**En rajouter**  
Pour bien vendre dans une brocante, faites comme les vendeurs professionnels, utilisez la technique du « Et ce n'est pas tout ». Vous proposez deux chaises pour 40 € et, en prime, vous promettez à l'acheteur deux coussins à poser dessus.

### Il est pragmatique et méthodique.

Il élabore des plans de travail, gère l'organisation mais il manque de vision globale et est tâtillon sur les procédures.

■ Pour l'influencer : parlez de faits précis, vérifiables et de résultats à court terme. Soyez clair et direct quand vous expliquez, sans oublier les détails. Soulignez les résultats acquis.

### Il privilégie le flair et l'imagination.

Il comprend vite et propose des solutions originales mais il néglige les règles ou procédures, ce qui peut poser des difficultés pour mettre en œuvre le projet.

■ Pour l'influencer, restez dans les grandes lignes. Donnez-lui des détails seulement s'il en demande et présentez les problèmes comme des opportunités. Proposez des alternatives au lieu de dire « ça ne peut pas être autrement ».

### Il a une intelligence basée sur les sentiments et la convivialité.

Il a le sens du compromis, mais fait trop confiance aux autres. Il est trop gentil et manque d'objectivité.

■ Pour l'influencer, n'allez pas tout de suite au but. Demandez : « Vous avez passé un bon week-end ? » Puis présentez les faits en insistant sur le facteur humain. Proposez des solutions consensuelles et prenez des gants pour formuler des critiques, en précisant bien qu'il n'est pas en cause personnellement.



## TECHNIQUE N°8

# VOUS ÊTES LIBRE DE...

### LE PRINCIPE

Donner un sentiment de liberté à la personne que vous sollicitez. Utiliser les formules telles que « C'est à vous de décider », « Vous êtes libre d'accepter ou de refuser », « Ne vous sentez pas obligé de... ».

pour aller plus loin



**Négocier et obtenir tout ce que vous voulez!**

Nic Peeling  
Marabout, 9,90 €



**Convaincre, l'art de persuader les autres!**

James Borg  
Larousse, 15,90 €



**Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens**

gens  
Robert-Vincent  
Joule et Jean-Léon  
Beauvois  
PUG 20 €



**50 exercices pour maîtriser l'art de la manipulation**

Christophe Carré  
Eyrolles, 9,90 €



**Manuel de manipulation pour obtenir (presque) tout ce que vous voulez!**

Gilles Azzopardi  
First Editions,  
19,90 €



### Obtenir qu'un ado range sa chambre

Dites : « J'aimerais que tu ranges ta chambre. Mais, il s'agit de ton espace. C'est à toi de voir. »



### Demander un service à quelqu'un

Dites : « Maintenant c'est à vous de décider de me rendre ce service ou pas. »



### Persuader une amie/un ami d'accepter une invitation

à dîner en finissant votre phrase par : « C'est toi qui décides. »

## LA PREUVE SCIENTIFIQUE

Menée par des chercheurs français, l'expérience a donné lieu à des résultats étonnants. Des personnes étaient abordées dans la rue par un inconnu. « Est-ce que vous auriez un peu de monnaie pour prendre le bus ? » Dans un autre cas, l'inconnu

ajoutait : « Mais vous êtes libre d'accepter ou de refuser. » Résultat ? Dans le premier cas, 10 % seulement des personnes sollicitées donnèrent un peu de monnaie. Dans le second cas, la part des personnes qui acceptèrent d'aider l'inconnu

grimpa à 47,5 %. Soit plus de quatre fois plus ! Mieux, en leur donnant le sentiment de liberté, les donateurs étaient non seulement plus nombreux mais aussi plus généreux. En moyenne, ils donnèrent plus de 1 € contre 0,50 € pour les autres !