

Eveillez le profiler qui est en vous

L'analyse des micro-expressions du visage peut s'avérer être un outil précieux lors d'un recrutement stratégique ou d'une négociation de contrat.

Explications par la « profiler coach » Caroline Matteucci. *Par Elisabeth Kim*

On connaît le profiling au travers de films d'outre-Atlantique mettant en scène des criminologues rompus à ces méthodes psychologiques permettant de débusquer les pires serial killers. Le monde de l'entreprise est, fort heureusement, moins sanglant! « Mais certains de ces outils peuvent être utilisés dans des situations professionnelles tels le recrutement d'une personnalité clé au sein de son équipe, la négociation d'un important contrat ou la gestion de conflit », explique Caroline Matteucci.



Emotions. Souvent subtiles, les micro-expressions durent quelques dixièmes de secondes.

Conseiller de « Lie to me »

La Vaudoise, formée aux techniques de Paul Ekman – éminent psychologue américain pionnier dans l'étude des émotions reliées aux expressions faciales, par ailleurs formateur au FBI et conseiller de la série TV *Lie to Me* – et à celles du « Center for body language », précise d'emblée que le métier de profiler n'est pas reconnu en Suisse. L'ancienne inspectrice à la Brigade des mineurs de Lausanne est toutefois persuadée de la pertinence de l'analyse comportementale basée sur le non-verbal. « Je n'ai rien inventé, assure-t-elle. J'ai simple-

ment fait une synthèse de ces différentes techniques afin de les transposer dans le milieu des affaires. »

A la base, les micro-expressions faciales, dont sept ont été identifiées comme universelles par des théoriciens comme Paul Ekman – colère, peur, tristesse, joie, mépris, surprise, dégoût. Or, celles-ci ne mentent pas, quelle que soit la culture dont est issue une personne. La formation de deux jours mise en place par Caroline Matteucci, qui se décline sur plusieurs niveaux,

propose dès lors de donner les outils pour détecter les émotions cachées derrière le visage de son interlocuteur, le tout dans le but d'augmenter ses chances d'obtenir des informations authentiques.

« Des atouts précieux qui peuvent aussi bien servir dans l'analyse de la crédibilité de son interlocuteur que dans l'augmentation de la performance, poursuit Caroline Matteucci. En effet, apprendre à connaître son propre langage non verbal permet d'augmenter son impact sur les

autres et de renforcer son style de leadership. » Des techniques destinées avant tout aux personnes actives dans les ressources humaines, mais qui peuvent également être utiles à d'autres professions (journalistes, médecins, juges, social...).

« Une partie de mon activité consiste à chasser les meilleurs profils qui seront capables de s'approprier une mission d'entreprise afin de faire la différence dans un poste à responsabilité, raconte Patricia Torres. Le recrutement est un art subtil où certains candidats sont passés maîtres dans la mise en avant de leur atout tout en passant sous silence d'autres informations. En étant attentive aux micro-expressions, cela me donne d'autres indices sur des points sensibles ou, du moins, qui font réagir mon interlocuteur. »

Cette spécialiste du conseil en management et en ressources humaines, qui a suivi le séminaire de Caroline Matteucci, ajoute que le profiling ne s'improvise pas et demande un entraînement afin d'être capable de décoder des micro-expressions



« Les micro-expressions, qui sont universelles, ne mentent pas, quelle que soit la culture. »

Caroline Matteucci,
profiler coach

qui ne durent que quelques dixièmes de seconde. Un avis partagé par Pascal Mayoraz, ingénieur forestier et directeur associé d'un bureau d'études valaisan, autre participant à cette formation: « Comme dans toute chose, la pratique régulière est nécessaire pour pouvoir devenir performant dans ce domaine. » Reste que cette jeune discipline semble séduire et même susciter quelques vocations. C'est le cas de Patrice Matthey, consultant en marketing et en communication. « En apprenant à observer et distinguer ce qui fait la « base line » de la personne, c'est-à-dire son mode de communication verbal et non verbal, pour ensuite mieux distinguer ses émotions et ses expressions, je suis devenu encore plus attentif à l'autre, confie-t-il. Ce cours est pour moi un premier pas. En effet, j'envisage sérieusement de devenir expert profiler, à la fois pour coacher et pour aider au développement individuel et personnel. »

Plus d'infos sur www.romandieformation.ch ■