

SAVOIR OBSERVER : UN ATOUT ET UNE COMPÉTENCE MAJEURE AUX MULTIPLES APPLICATIONS

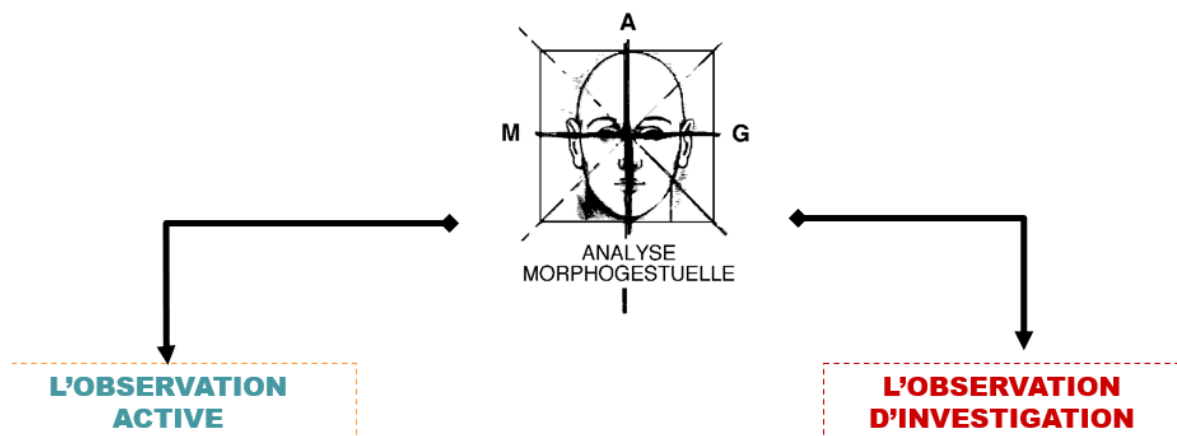
Jean-Pierre VEYRAT

En ces temps de COVID, le digital avec le télétravail et son cortège de visio-réunions, conférences, formations digitales..., et j'en passe, a pris un essor exponentiel qui rebat les cartes de la pratique de l'observation comportementale en entreprise. Un changement profond d'habitude rendant nécessaire la prise de conscience des canaux corporels qui interviennent dans de nombreuses activités, commerciales entre autres, mais aussi dans un domaine crucial comme le recrutement pour lequel ce qui n'était jusqu'alors qu'une originalité de quelques-uns est en train de devenir la règle.

Du même coup, se posent de façon plus globale, le rôle et la valeur ajoutée de l'observation comportementale dans de nombreuses activités où elle est partie prenante, que soit en distanciel comme, bien sûr en présentiel au sens large du terme.

Se posent, plus précisément, les questions de savoir s'il est possible d'obtenir autant d'indices probants dans un face à face physique entre négociateurs que dans une scène de groupe en vidéo-surveillance ? Dans quel objectif ? Avec quelle pertinence ? Avec quelles recommandations en termes de visionnage, de distance de vue ?

Autant d'interrogations qui donnent lieu à la distinction fondamentale entre deux types d'observation comportementale :





L'OBSERVATION ACTIVE est omniprésente dans un interview, une négociation, une médiation, une audition. Plus large et plus naturelle que l'écoute active qu'elle complète et enrichit, son principe est de partir systématiquement de gestes, expressions ou attitudes, pour apprécier et interpréter le rapport entre **l'intention** d'une personne et **l'observé** de son comportement.

L'observation active a obtenu l'approbation de nombreux négociateurs de haut niveau pour son réel apport dans l'évaluation du non-dit en action, tout à fait considérable dans l'appréciation des relations avec la partie adverse et des jeux de tension présents. Elle a fait une entrée remarquée dans le recrutement pour aider à cerner le profil d'un candidat à des moments clés de son entretien, ainsi que dans le décryptage de la tromperie et du mensonge auprès des investigateurs et enquêteurs de la lutte contre la fraude.



Le plus souvent opérée à distance, **L'OBSERVATION D'INVESTIGATION**, quant à elle, est le décryptage des signes comportementaux (comme des déplacements ou des changements de postures) caractérisés par des tactiques gestuelles de **diversion, feinte, ou dissimulation** dans des contextes de sûreté de sites sensibles ou de détection d'intentions malveillantes. Cette démarche pouvant

s'exercer aussi bien en observation libre (en patrouille), qu'en observation ciblée (un trafic en cours) ou en observation de surveillance (un endroit précis).

L'observation d'investigation a trouvé à s'exercer avec efficacité dans l'évaluation de comportements potentiellement suspects auprès de mairies dans la vidéo-surveillance urbaine, dans les contrôles aéroportuaires, ainsi que dans la formation des *Train Marshalls*, dans leur mission de voyager anonymement dans les trains afin d'intervenir éventuellement contre toute attaque terroriste. Et, sans doute bientôt, dans des domaines comme la protection rapprochée.

La pratique de ces deux types d'observation est aujourd'hui au centre de toutes les attentions. Il ne reste plus qu'à encourager, pour 2021, l'organisation de formations destinées à l'acquisition des compétences indispensables pour en développer l'exercice partout où le besoin se fait ressentir.

Le moins qu'on puisse dire est que les opportunités ne manquent vraiment pas.

**➤ Je souhaite organiser
une conférence ou une session de formation**

Sur le thème « **SAVOIR OBSERVER : UN ATOUT ET UNE COMPÉTENCE** »

Nom :

Tel :

Mail :

Je choisis :

L'OBSERVATION ACTIVE

Thème retenu

Recrutement

Médiation

Négociation

Je choisis :

L'OBSERVATION D'INVESTIGATION

Thème retenu

Vidéo-surveillance urbaine

Enquête- contrôle-interpellation en lieu sensible

Ce formulaire de demande d'information ou de formation est à envoyer à :

📧 contact@negorisk.com