

Dossier

# Communication

## S'exprimer en public



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023700282

0.50€

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter

[www.bookiner.com](http://www.bookiner.com)

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

# Communication

## S'exprimer en public

- . Maîtriser son trac
- . Les 5 grandes peurs du parler en public
- . Faire un léger training avant l'intervention
  - . Maîtriser son intervention
  - . Ce que l'auditeur retient
- . Comment gérer le profil des emmerdeurs ?

### Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

## MAÎTRISER SON TRAC

Pour Christophe André, psychiatre à l'hôpital Sainte-Anne à Paris, «*Le trac est une anxiété de performance. Vous redoutez le jugement de votre auditoire sur l'intervention que vous allez faire*». Rarement perceptible par l'auditoire, cette peur incontrôlable provoque des réactions désagréables comme l'accélération du rythme cardiaque, les spasmes, le tremblement des jambes ou la moiteur des mains. Lorsqu'elle devient plus handicapante (élocution trop rapide, regard fuyant, perte de concentration...) il devient alors nécessaire de la combattre par quelques trucs de professionnels :

- . D'abord se dire qu'une bonne dose de stress est très humain et même nécessaire. Pour François Lelord, psychiatre et consultant en entreprise, «*S'il vient à manquer, cela nuit à la mobilisation envers le sujet exposé et surtout envers l'auditoire*».
- . Se rassurer, en se disant qu'1 participant sur 3 refuse absolument de prendre votre place et que par conséquent 33% des auditeurs sont d'entrée de jeu acquis à votre cause !
- . Ne jamais lutter contre le trac, sachant que moins l'on oppose de résistance à cette poussée de stress, plus vite elle disparaît.
- . Apprendre par coeur les 2 premières minutes de son exposé, parce que ce point d'entrée est toujours le plus vulnérable et le plus difficile de l'intervention. Il ne faut toutefois jamais apprendre par coeur l'ensemble de son discours, car donner l'impression que l'on récite traduit le contraire du naturel et ne permet nullement de persuader l'auditoire.
- . Etre frais et dispo après une bonne nuit dans des vêtements où l'on se sent à l'aise.
- . Reconnaître le lieu de l'exposé en testant la technique avant l'arrivée des participants
- . Bien respirer en inspirant par le nez et en expirant lentement par la bouche en gardant le silence

## LES 5 GRANDES PEURS DU PARLER EN PUBLIC

Elles sont courantes chez tous les individus amenés à parler en public. Pour les apprivoiser, cela nécessite un long travail individuel sur soi et/ou un médiatraining.

1. La peur du «trou»
2. La peur de bafouiller
3. La peur du lapsus
4. La peur d'ennuyer
5. La peur de paraître mal à l'aise

## FAIRE UN LÉGER TRAINING AVANT L'INTERVENTION

Avant l'intervention, il est recommandé de s'accorder un minimum 10 minutes de solitude. Durant ce moment sacré chez les comédiens, plusieurs exercices successifs peuvent être réalisés :

- . Se chauffer les cordes vocales en chantonant un air que l'on aime bien ;
- . Dire à haute voix quelques passages de son intervention ;
- . Fermer les yeux et visualiser le déroulement de son discours ;
- . Faire une gymnastique du visage (grimaces) en détendant les pommettes, les tempes, le front, la bouche, les sourcils ;
- . Masser son visage du bout des doigts, notamment les mâchoires inférieures et supérieures avec les coudes en appui sur le bureau ;
- . S'étirer comme un chat en levant les bras tout en inspirant. Maintenir l'extension des bras sur l'expiration. Recommencer 2 ou 3 fois en relâchant tout sur la dernière expiration ;
- . Pour bien contrôler son stress au quotidien, il est recommandé d'inspirer et d'expirer 10 à 30 fois durant la journée avec l'abdomen : gonflement du ventre lors de l'inspiration et creusement de celui-ci lors de l'expiration.

## MAÎTRISER SON INTERVENTION

La meilleure façon d'être efficace en public est de s'obliger à structurer son discours en 3 étapes à l'américaine :

- . dire ce que l'on va dire (plan)
- . le dire (message)
- . dire ce que l'on a dit (conclusion)

Pour Alain Weiller, spécialiste du médiatraining, il existe une méthode radicale pour intéresser son auditoire : la méthode AMI signifiant Auditoire, Message, Intention :

### . A COMME AUDITOIRE

«Gérer son auditoire, c'est d'abord laisser les participants s'installer confortablement» affirme Pia Martin, consultante à la Cegos. Ce bref moment sert également à jauger l'orateur qui doit lui-même en profiter pour prendre le temps de s'installer en affichant sa sérénité.

**Cette mise en place doit s'accompagner au début de l'intervention d'une introduction professionnalisée en 6 points :**

1. Saluer l'auditoire
2. Se présenter
3. Annoncer précisément le thème de l'intervention
4. Indiquer la durée de l'exposé
5. Présenter brièvement le plan ou l'ordre du jour avec les principaux points abordés (A,B,C...). A ce stade, il est possible de demander aux participants dans quel ordre ils souhaitent que soient abordés les différents thèmes de l'intervention. Le but étant ici de les impliquer au maximum.
6. Dire quand seront posées les questions, soit après chaque point ou à la fin de l'exposé

**En fin d'exposé, la bonne conclusion de la relation avec l'auditoire suppose de respecter 4 autres règles :**

7. Répéter clairement et de manière synthétique son message clé
8. Remercier l'auditoire de son attention
9. En cas de question laissée en suspens, inviter à poursuivre ultérieurement
10. Se lever, ou partir pour donner le signal de la fin

D'une manière générale, l'intervenant doit franchir un seuil psychologique face à l'auditoire. Ce seuil se situe habituellement au-delà de 10 personnes, obligeant alors l'orateur à pousser sa voix et à travailler sa gestuelle. A partir de 40 personnes, un second seuil d'ordre matériel est franchi en matière de sonorisation et de supports techniques. Au-delà de 100 personnes, la principale difficulté est alors de faire passer son message d'une façon qui ne fasse pas bâiller certains participants. Le secret pour capter et retenir l'attention du plus grand nombre est de développer l'interactivité, en créant un climat d'échange collectif et positif. Il peut s'agir par exemple de :

- . Demander dans quel ordre les participants souhaitent que commence l'intervention
- . Demander régulièrement leur opinion sur le thème abordé
- . S'adresser au visage sympathique de ce bon Monsieur Paul, c'est-à-dire à une personne virtuelle noyée dans l'assistance que vous aimeriez convaincre et qui s'avoue pleinement désireuse de comprendre votre point de vue.

### M COMME MESSAGE

Après la mise en place de ces préalables, la délivrance du message doit s'effectuer en fonction de la durée totale d'intervention et selon le plan proposé en introduction. Ainsi, si l'exposé dure 5 à 6 minutes, l'introduction et la conclusion ne doivent pas dépasser 30 secondes chacune. Dans le cas d'une intervention d'une heure et plus, il faut savoir que l'attention des participants reste maximale au cours des 20 premières minutes et des 10 dernières minutes. Dès lors pour contrôler haut la main cette phase de l'exposé, plusieurs conseils s'imposent :

- . Dès les premiers mots s'adresser aux personnes les plus éloignées en balayant du regard l'ensemble de la salle ;
- . Parler plus fort que d'habitude pour capter l'attention mais en évitant de monter dans les aigus ;
- . Penser à bien articuler, faire sonner les consonnes et soutenir les finales de phrases ;
- . Dégager les 3 à 5 idées forces maximum qui constituent l'armature de l'intervention en les notant préalablement sur une fiche cartonnée (conducteur) ;
- . Construire l'énoncé de chaque idée force à partir de 2, 3 ou 4 phrases clés mémorisées au préalable, tout en laissant se dérouler l'enchaînement par le jeu des associations d'idées ;
- . Appuyer sur les mots clés en jouant sur les variations de rythme et de tonalité ;
- . Adopter une posture physique dynamique en plaçant son bassin dans l'axe du corps tout en écartant légèrement les jambes, en prenant appui sur les talons et en s'appliquant à conserver les bras déliés et autonomes ;
- . Ne pas se laisser interrompre à tort et à travers. Si par exemple une question est aimable, proposer d'y répondre publiquement à la fin de l'exposé. Si au contraire la question est agressive, désarçonner l'auditeur en lui disant simplement «merci» et en lui proposant de poursuivre l'échange, en tête à tête, à la fin de l'intervention.

Durant le message, *the show must go on*, quelle que soit l'éventualité d'une défaillance dans l'organisation technique (blocage de l'ordinateur, oubli d'un transparent, problème de lumière..). Il ne faut surtout pas en faire un drame et stresser à «grosses gouttes», mais retourner la situation en jouant sur l'humour et la décontraction.

## **LE «FILAGE» TECHNIQUE**

Cette expression empruntée au théâtre désigne une répétition avant l'intervention concentrée sur les questions d'éclairage, de sonorisation, de rétroprojecteur, d'ordinateur avec Powerpoint. Sachant que l'orateur est souvent trahi par la technique, il est naturel que celui-ci ait besoin de se sentir en confiance afin d'accroître sa maîtrise de la situation. Le mieux est alors d'arriver en avance sur les lieux afin de vérifier que la logistique soit parfaitement au point. Il s'agit notamment de repérer l'accès à l'estrade, l'orientation des projecteurs, le fonctionnement du vidéoprojecteur comme d'aller s'asseoir à la place des auditeurs, etc.

## **I COMME INTENTION**

Il s'agit de chercher à faire passer un objectif, une volonté, un désir grâce à l'appui des 2 vecteurs que sont le regard de l'orateur et les visuels utilisés (transparents, diapos, film, présentation d'échantillons, panneaux d'information...). En ce qui concerne le regard de l'orateur, la règle est de ne fixer personne en particulier mais de laisser celui-ci se poser simplement au hasard sur l'assemblée. Selon Stéphane André, professeur d'art oratoire au cabinet SA Conseil et auteur du *Secret des orateurs* Editions Stratégies, «*Cette attitude dénote une force de conviction*». Il est à l'inverse fortement déconseillé de terminer ses phrases en regardant ses chaussures, en baissant les yeux et/ou en quittant la salle du regard. Lors de l'usage spécifique du rétroprojecteur ou du vidéoprojecteur, l'idéal est que chaque image ou transparent face l'objet d'un développement de 3 minutes au maximum. Après chaque projection, il est bon de marquer une légère pause pour permettre aux auditeurs d'assimiler tranquillement le message. Il ne faut jamais tourner le dos à la salle en évitant de regarder soi-même l'écran de projection mais en s'obligeant à commenter directement à partir de l'ordinateur.

## **CE QUE L'AUDITEUR RETIENT**

Pour se faire bien comprendre, il ne s'agit pas seulement d'être expert en la matière et de connaître son sujet sur le bout des doigts. Il est essentiel de savoir qu'il existe une grande déperdition de mémorisation entre ce qui est dit et ce que retient l'auditeur au final. En moyenne, on ne retient que 40% des images perçues associées à un commentaire auditif. L'art du discours en public repose donc forcément dans l'association des mots et du visuel.

**. En moyenne, l'auditeur retient :**

**10%** de ce qu'il lit

**20%** de ce qu'il entend

**30%** des images qu'il voit

**40%** des images commentées

**60%** des images commentées dont il a reparlé ensuite

**95%** des images commentées dont il a reparlé et qui ont entraîné une action de sa part

## **COMMENT GÉRER LES PROFILS D'EMMERDEUR ?**

D'après le magazine Management, il existe 4 catégories d'emmerdeurs qui peuvent parasiter l'intervention de l'orateur lors d'une intervention en public :

**. LE BAVARD :** Il n'arrête pas de bavarder en aparté ou de couper l'orateur. Avec lui, il ne faut surtout pas entamer le dialogue ni le regarder sans cesse ce qui signifierait qu'on lui apporte de l'intérêt, ou pire encore, lui intimer brutalement l'ordre de faire silence. Le mieux est alors de se lever, bouger, allumer le rétroprojecteur et/ou proposer de poursuivre son intervention après la vôtre.

**. LE CONTRADICTEUR :** Il s'oppose directement en invoquant sa propre connaissance du sujet. Dans ce cas, il est conseillé de ne pas se montrer agressif ni perdre son calme et encore moins négliger son propos, car il pourrait en profiter pour monter l'assistance contre vous. Le mieux est de lui faire préciser son objectif et de reformuler son intervention, en la valorisant et en l'inscrivant dans le droit fil de la vôtre.

**. LE «JE SAIS TOUT» :** Il marmonne dans son coin et n'arrête pas de répéter «*On le sait déjà ! On enfonce des portes ouvertes...*». Il s'agit là de ne pas s'opposer frontalement, ni de jouer au maître d'école, ni d'ignorer l'individu, car ce serait alors la meilleure façon de l'encourager à persévérer et à conforter sa conviction. Le mieux est de le faire intervenir pour lui faire plaisir et d'utiliser ce qu'il dit afin de renforcer votre propre discours.

**. LE «FAUX GENTIL» :** Il fait mine d'acquiescer à tout ce que l'on dit, puis pose brutalement «La» question qui déstabilise. Le bon réflexe est de reformuler la question pour se donner le temps de réfléchir, puis proposer une réponse en la lui faisant valider. Il ne faut surtout pas négliger de lui répondre et encore moins d'être agressif avec lui, car il s'arrêterait de sourire et reviendrait probablement à la charge. Le pire serait même de dire que vous ne comprenez pas la question, car alors c'est toute une partie de l'assemblée qui ne comprendrait pas votre position.