

GÉRALD DUDOUE

SAVOIR COMMUNIQUER

Copyright © 2012. Editions d'Organisation.



PETIT MEMENTO

EYROLLES

Éditions d'Organisation

Éditions d'Organisation
Groupe Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris cedex 05

www.editions-organisation.com
www.editions-eyrolles.com

Les photographies présentes dans l'ouvrage
sont la propriété de l'auteur, Gérald Dudouet.

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 2012.
ISBN : 978-2-212-55211-9

Sommaire

INTRODUCTION	5
--------------------	---

Fiche 1

ÊTRE OU SE SENTIR LÉGITIME À PRENDRE	
LA PAROLE EN PUBLIC	6
Être légitime	6
Se sentir légitime	7

Fiche 2

IDENTIFIER SON PUBLIC ET SES ATTENTES	9
Identifier son public	9
Appréhender son public	10
Cerner ses attentes	11
Impliquer son public	11

Fiche 3

SE FAMILIARISER AVEC LES NOTIONS	
DE COMMUNICATION	13
Les composantes de la communication	13
Les types de communication	14

Fiche 4

DÉFINIR SON TYPE DE DISCOURS ET	
LE TEMPS DE SON INTERVENTION	15
Les types de discours	15
Le temps de l'intervention	16

Fiche 5

STRUCTURER VOTRE INTERVENTION	17
L'introduction	18
Le développement	19
La conclusion	20
Le débat	21

Fiche 6

PRENDRE LA PAROLE À L'IMPROVISTE	22
Se préparer dans l'urgence	22
S'exercer à improviser	23

Fiche 7

LES SUPPORTS DE VOTRE INTERVENTION	24
Les fiches bristol	24
PowerPoint ou <i>paperboard</i>	25

Le micro	25
Le pupitre	26
Les ressources papier	26

Fiche 8

MAÎTRISER LA COMMUNICATION VERBALE	28
Le choix des mots	28
Les exemples	29
Les silences	29
La reformulation	30
La voix	31
L'intonation	31

Fiche 9

MAÎTRISER LA COMMUNICATION NON VERBALE	33
Le regard	33
Le visage et le sourire	34
La posture	34
Les gestes	35
Les déplacements	37
La tenue vestimentaire	38

Fiche 10

LA PRÉPARATION MENTALE	39
La répétition	39
L'entraînement	40
La visualisation	40
Relativiser	41

Fiche 11

GÉRER LE TRAC	42
L'acceptation	42
La respiration	43
La relaxation	44

Fiche 12

LE JOUR J	45
L'alimentation	45
Le matériel	45
Monter sur scène	46
L'intervention	47
Sortir de scène	47

Introduction

Synonyme de stress, voire d'anxiété, la prise de parole en public peut s'avérer une véritable épreuve. Pourtant, qu'il s'agisse d'exposer une idée, de défendre un point de vue ou d'établir le bilan d'une situation, l'exercice s'applique aujourd'hui à tous les niveaux de la hiérarchie.

Vécus par certains comme une mise à nu, par d'autres comme un saut dans le vide, prendre la parole en public réveille bien souvent des appréhensions liées à son enfance et à son éducation. Question de considération et de confiance en soi, cette situation peut être l'occasion de se confronter à ses doutes, et par là même, de se réapproprier sa légitimité. Aux craintes personnelles qu'il apparaît judicieux d'analyser s'oppose l'expérience professionnelle. Elle est en définitive le véritable point d'appui de l'orateur.

Être amené à s'exprimer haut et fort devant une assemblée, c'est avant tout communiquer un message qui est le fruit d'une expertise. Il ne s'agit pas de soi, mais d'une information qui doit être transmise à des auditeurs.

Mais comment s'adapter au mieux à son public ? Comment préparer le plan de son intervention ? Comment trouver les bons mots ? Placer sa voix ? Gérer ses gestes et capter l'attention de l'assemblée ? Telles sont les questions auxquelles ce mémento apporte des réponses.

Être ou se sentir légitime à prendre la parole en public

Que vous l'ayez décidé, ou non, vous voici dans l'obligation d'animer une réunion publique. Un « challenge » de taille qui vous pétrit d'angoisse, mais auquel vous allez devoir faire face avec professionnalisme et assurance. Pour réussir votre mission et ne pas défaillir en pleine intervention, affronter vos peurs apparaît capital. Face aux responsabilités qui vous incombent, ne vous trompez pas d'ennemi. Inutile d'en vouloir aux commanditaires de cette manifestation, ni au public, qui sera, selon vous, à même de vous juger. À quelques jours de votre prestation, assailli par le trac, votre principal adversaire est cet homme ou cette femme que vous croisez chaque matin devant votre miroir, à savoir vous, et vous seul(e). Cette prise de conscience assimilée et assumée est à la base de la réussite de votre intervention. Elle soulève deux questions : en quoi suis-je légitime pour animer la conférence dont j'ai la charge ? En quoi mon expertise va-t-elle apporter une plus-value au sujet que je vais aborder ?

Être légitime

Pour s'assurer de votre légitimité, il vous faut observer plusieurs paramètres : vos auditeurs, le rôle que vous jouez vis-à-vis d'eux la raison de votre intervention et son objectif. *« Il faut faire une distinction entre "être légitime" et "se sentir légitime". Dans le cadre d'une conférence, être légitime,*

c'est aborder un sujet que l'on connaît via sa fonction professionnelle et son expérience, dans un contexte précis auprès d'un public défini», détaille Amandine Neuville, coach en développement professionnel et personnel. Aussi, prenez conscience de votre expertise, de votre statut et de votre pratique professionnelle en listant vos connaissances sur le sujet que vous allez traiter.

Votre public se pose des questions. Quelles sont-elles et quelles sont les réponses que vous allez pouvoir leur apporter? Dans la prise de parole, il est indispensable de se sentir convaincu par ce que l'on a à dire, et de la valeur ajoutée que les auditeurs auront perçue une fois votre intervention terminée. L'objectif n'est pas de tout maîtriser, mais d'assumer sa légitimité professionnelle pour transmettre avec aisance et naturel son message. *«Avoir confiance passe avant tout par une certaine méthodologie de travail. Se mettre devant une feuille blanche et dérouler le fil conducteur de sa présentation en écrivant dans un premier temps par automatisme les éléments clés que l'on souhaite transmettre, c'est déjà se sentir maître de son sujet. Pour convaincre, il faut être soi-même convaincu!*», assure Julian Célestra, formateur en communication.

Se sentir légitime

«Se sentir légitime» s'inscrit dans une tout autre problématique. «Ce sentiment fait référence à des doutes d'ordre personnel, sur lesquels il est toutefois possible de travailler en se posant plusieurs questions. Que signifie pour moi être légitime? Dans combien de temps le serai-je? Quel sera l'indice qui me fera dire que je suis légitime? Que se passerait-il si je me sentais légitime? Quels en seraient les avantages, les inconvénients? Ai-je un sentiment d'usurpation? Ai-je peur de dépasser l'un de mes proches si je réussis? Est-ce que je ressens un conflit de fidélité,

à l'instar d'une personne issue d'un milieu ouvrier qui doit se présenter devant un auditoire issu d'un milieu plus aisé? Il faut assumer les réponses à ces questions pour se redonner des autorisations!», affirme Amandine Neuville.

Pour identifier vos appréhensions, faites un check-up de votre profil psychologique en relevant les situations qui vous mettent mal à l'aise et celles dans lesquelles vous excellez. Cela vous permettra d'en savoir plus sur vous-même et de vous recentrer. Savoir reconnaître ses échecs, ses réussites, offre une vision objective de soi et aide à agir sur ses faiblesses. Se connaître, c'est se positionner en fonction de ce que l'on est et non des autres et des jugements extérieurs.

Identifier son public et ses attentes

En raison de la peur que peut susciter la prise de parole devant une assemblée, le public apparaît parfois comme une masse d'individus non identifiés. Raison pour laquelle il faut le quantifier et l'humaniser. Le nombre de personnes qui assisteront à votre exposé a son importance. On ne s'exprime pas de la même manière si l'on est devant dix, cent ou mille individus. En matière d'identification, cerner vos auditeurs vous permettra de mieux définir leurs attentes et d'y répondre efficacement.

Identifier son public

L'art du discours ne revient pas à parler devant un public, mais à parler à des personnes. Votre auditoire est-il composé d'associés ? De collaborateurs ? De clients ? D'amis ? Pour parfaire votre communication, renseignez-vous sur la culture du groupe et définissez le domaine dans lequel il évolue. Prenez également connaissance de son niveau hiérarchique et de son degré d'expertise sur le sujet que vous allez traiter. Ces informations vous permettront de cibler votre intervention, de choisir le vocabulaire approprié, de préparer votre argumentaire et d'anticiper les questions de votre auditoire.

Si possible, afin d'identifier au mieux votre public, mettez en place des bulletins d'inscription à vos conférences ou questionnez l'organisateur ou le commanditaire de cette manifestation : la composition du groupe devant lequel vous allez intervenir

est-elle homogène? Hétérogène? Quelle est la moyenne d'âge de l'auditoire? Son niveau d'ancienneté dans la structure? Ses valeurs communes? Ses perspectives? *«Connaître les centres d'intérêt de son auditoire, ses caractéristiques et sa morphologie, c'est avoir toutes les cartes en main pour capter son attention et l'intéresser. Séduire, c'est se mettre à la portée de la personne qui est en face de soi, tout en restant simple et accessible»*, explique Julian Célestra.

Appréhender son public

Afin d'être accessible à chacun, toutes les personnes de votre auditoire doivent se sentir concernées par votre discours. Certains orateurs, par manque de confiance, doutent parfois de l'intérêt de leur prise de parole. Leur incertitude provient avant tout d'un mauvais positionnement et d'une vision erronée de leur public. La peur du jugement de l'autre influe également sur leurs incertitudes. *«Avoir une juste représentation de l'autre est essentiel. Comme le dit Hegel : "Il n'y a pas de héros pour son valet de chambre." Les gens qui sont en face de vous exercent peut-être des fonctions qui vous impressionnent, mais ils ne sont, en aucune façon, des êtres d'une nature divine ou supérieure. C'est une évidence, mais il faut bien s'en rappeler. Les gens qui sont présents ne savent pas tout sur tout. Ils sont là pour apprendre des choses, non pour vous juger»*, précise Jean-Louis Montagnon, formateur et consultant en communication. En partant de ce constat, faites preuve d'empathie et sachez vous mettre à leur place. N'oubliez jamais que votre intervention n'a qu'un seul et unique but : les informer! À ce titre, passez outre vos appréhensions personnelles et concentrez-vous sur l'essentiel. Il ne s'agit pas de vous, mais de messages à transmettre à des personnes qui sont venues vous écouter.

Cerner ses attentes

Votre public ne s'est pas déplacé pour rien. Il est venu pour apprendre, comprendre et s'enrichir de nouvelles connaissances. Surtout pas pour s'ennuyer ou subir vos propres atermoiements ! Il est donc essentiel de définir ses besoins et d'y répondre avec précision, sans se perdre dans des digressions. « *Définir le sujet de son intervention et les attentes du public, c'est faire la part des choses entre ses préoccupations et vos envies. Dans un contexte professionnel où l'on doit aboutir à une solution raisonnée et argumentée, il faut aller à l'essentiel. Cela n'empêche pas d'avoir une idée, des solutions, mais il faut savoir les amener avec empathie et considération* », préconise Jean-Louis Montagnon. Quelles informations vos auditeurs sont-ils venus chercher ? En quoi le message que vous allez véhiculer revêt-il de l'importance à leurs yeux ? Que va-t-il leur apporter ou changer pour eux ? Comment vont-ils réutiliser, après votre exposé, les données que vous leur aurez transmises ? Telles sont les questions que vous devez vous poser afin de cerner l'intérêt de votre public pour votre intervention.

Impliquer son public

Sans public, pas d'orateur ! Certes, c'est à vous que revient la lourde tâche de prendre la parole, mais vos auditeurs, récepteurs de vos messages, jouent tout comme vous un rôle prépondérant dans votre intervention. Afin d'être rassurant, anticipez non seulement leurs *a priori* et leurs réticences, mais également leurs motivations. « *Dans la prise de parole en public, il y a une phase d'écoute qui est très importante. Il faut donner une place à ses interlocuteurs, pour l'élaboration d'une réflexion commune en direct. Pour être à l'aise, naturel et éviter d'être désarçonné, prévoir les questions*

des auditeurs, les anticiper en ayant préalablement envisagé des réponses rassurantes et adaptées s'avère donc capital. Un écueil à bannir est d'adopter une attitude agressive envers celui qui pose une question ou émet un commentaire. Le positionner comme un adversaire serait une grossière erreur : il s'agit d'un collaborateur qui intervient dans le cadre d'un partage d'idées», prévient Jean-Louis Montagnon. À ce titre, acceptez les éventuelles polémiques et désamorcez-les avec amabilité avant d'apporter des contre-arguments concrets, basés sur des faits.

Se familiariser avec les notions de communication

Prendre la parole en public est avant tout une situation de communication. Définie comme l'action d'établir une relation avec autrui, par le biais d'un ou de messages transmis à une ou plusieurs personnes, la communication, comme toute autre notion, répond à certains codes. Tour d'horizon de ses composantes et de ses enjeux.

Les composantes de la communication

Toute communication prend forme autour de plusieurs éléments :

- › Le message : il s'agit de l'information qui est amenée à être passée d'un individu à un autre.
- › L'émetteur : celui qui transmet le message.
- › Le récepteur : celui qui reçoit le message.
- › Le code de la communication : le langage utilisé pour transmettre le message.
- › Le canal : la voie de communication utilisée par le message.
- › Le support : le moyen technique qui permet de faire passer le message.
- › Le contexte : Il s'agit du lieu, du nombre d'interlocuteurs, du temps imparti à l'échange et de la raison qui amène la communication.
- › Les bruits : parasites à la communication, brouillage divers.

Les types de communication

La communication se découpe en trois niveaux fondamentaux qui sont essentiellement basés sur le nombre d'émetteurs et de récepteurs et sur le mode de diffusion du (ou des) messages :

- › La communication interpersonnelle est basée sur l'échange d'un message d'un individu à un autre.
- › La communication de groupe est basée sur l'échange d'un individu seul ou en groupe qui transmet un message à un groupe.
- › La communication de masse, d'un émetteur vers plusieurs récepteurs, passe par une technologie de mass média (télévision, Internet, campagne d'affichage...).

Toute communication est porteuse d'un enjeu qui représente ce que chaque acteur de cet échange cherche à véhiculer :

- › L'enjeu identitaire : c'est l'expression de son identité, de l'image que l'on souhaite transmettre de soi à l'autre. Il se joue dès l'introduction d'une prise de parole en public.
- › L'enjeu informatif a pour but de transmettre une information. Essentiel à toute prise de parole en public, l'enjeu informatif qui explique et avise les interlocuteurs d'une situation peut être la base d'un échange et d'une réflexion commune.
- › L'enjeu d'influence a pour vocation d'agir sur ses interlocuteurs pour modifier leur façon de voir ou de penser. Il influe sur l'autre pour changer ses idées ou ses agissements.
- › L'enjeu normatif permet l'élaboration de normes relationnelles, de la mise au point de règles pour accéder à un échange collectif.
- › L'enjeu relationnel cherche avant tout à consolider la relation en s'appuyant sur des points ou des objectifs communs. Il peut renforcer la cohésion d'entreprise en jouant sur le collectif.

Définir son type de discours et le temps de son intervention

Selon les circonstances, votre public et le cadre de votre intervention, différents types de discours doivent être distingués. Pour choisir celui qui vous semble le plus adapté, posez-vous ces quelques questions : votre prise de parole a-t-elle pour objectif d'informer ? D'expliquer une situation ? De justifier ? De convaincre ? De responsabiliser ? De faire adhérer ? De distraire ? Une fois les réponses à ces questions traitées, définissez le temps de votre allocution pour parfaire la transmission de vos messages.

Les types de discours

Le discours de motivation

Il a pour objectif de fédérer et de motiver. Bien qu'il s'appuie sur des faits, il est le reflet de votre opinion et de votre analyse. Il peut comprendre un débat contradictoire et doit jouer sur l'affectif afin de sensibiliser les auditeurs.

Le discours d'information

Son but est d'informer les auditeurs sur une situation donnée dans un cadre spécifique. Essentiellement basé sur des faits, il se doit d'être objectif et d'apporter au public des données concrètes. Une forme de discours dont l'objectivité est de mise.

Le discours de formation

Axé sur le savoir et l'interactivité, ce type de discours nécessite une parfaite maîtrise de son sujet et une attention particulière à chacun des participants.

Le discours de circonstance

Ludique, cette catégorie de discours est basée sur la convivialité et privilégie l'aspect affectif. L'homme est au premier plan, et l'anecdote est la bienvenue. Courte et percutante, elle se veut conviviale et détendue.

Le temps de l'intervention

L'attention du public diminuant par paliers toutes les six minutes, l'auditoire ne retenant que 10 à 15 % d'un discours, mieux vaut une prise de parole courte et percutante que trop longue et fastidieuse. Aussi, dès la préparation de votre plan d'intervention, définissez le laps de temps dont vous aurez besoin pour développer chacune des parties que vous souhaitez aborder. Prévoyez également un moment destiné aux questions du public en fin d'exposé, et communiquez ce temps à vos interlocuteurs, dès votre introduction.

Le trac pouvant brouiller la perception du temps, il est important de garder un œil sur sa montre afin de ne pas perdre le fil de son exposé. Pour chronométrer discrètement votre intervention, placez, avant de débiter votre allocution, votre montre à plat sur la table ou sur le pupitre dont vous disposerez. « *Une intervention linéaire sans questions doit durer au maximum une demi-heure* », avertit Jean-Paul Busnel, consultant et formateur en communication, en management et en marketing. N'oubliez jamais que prendre la parole, c'est aussi savoir la rendre !

Structurer votre intervention

Afin d'être en confiance et de mettre toutes les chances de votre côté, il vous faut maîtriser votre intervention de A à Z. Aussi vous faut-il préparer avec assiduité et patience votre exposé. Pour ne rien oublier, mais aussi pour vous laisser le temps de digérer toutes les informations que vous souhaitez transmettre, ce travail peut se faire en plusieurs temps. Objectif : créer des passerelles et des liens entre chacun de vos arguments. En amont, pour optimiser votre préparation, plusieurs questions doivent être posées :

- › qui sont mes interlocuteurs et combien seront-ils ?
- › pourquoi est-ce que je prends la parole ?
- › quel est l'objectif de cette prise de parole ?
- › quelles sont les idées fortes que je souhaite faire passer ?
- › quel est le message essentiel que mon auditoire doit retenir ?
- › où se déroulera l'intervention ?
- › quels sont les moyens qui seront mis à ma disposition, et comment vais-je les exploiter ?
- › quelle sera la durée de mon exposé ?

Les réponses à ces interrogations vous permettront de définir une logique d'intervention, de déterminer le ou les messages à faire passer et la façon dont vous allez les transmettre.

Puis, comme pour tout exposé, l'ossature de votre prise de parole tiendra en trois temps :

- › l'introduction : ce que je vais vous dire ;
- › le développement : ce que je vous dis ;
- › la conclusion : ce qu'il faut retenir de ce que je vous ai dit.

Pour construire votre plan, n'hésitez pas à solliciter la personne qui vous demande d'intervenir afin de bien cerner ses intentions et de comprendre ses motivations. Ensuite, écrivez en vrac tous les points que vous souhaitez traiter et surtout les messages que vous voulez faire passer. Si certaines données semblent vous échapper, faites quelques recherches, interrogez des spécialistes, sans pour autant vous abreuver d'un trop-plein d'informations. Vous transmettez votre message avec plus de conviction s'il s'appuie sur votre expérience personnelle plutôt que sur un manuel technique spécifique. Une fois vos idées posées sur papier, les trier, les hiérarchiser, voire en supprimer vous permettra de dégager deux ou trois idées fortes. Ne garder que le nécessaire est primordial!

L'introduction

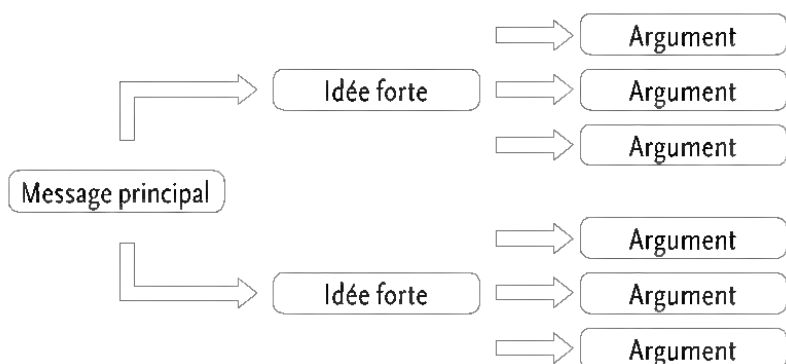
La manière dont vous allez vous présenter et l'accueil que vous allez réserver à votre auditoire constituent une partie essentielle de l'introduction. Après un bonjour chaleureux et non pas machinal, énoncez clairement votre nom, votre poste, votre fonction et votre groupe d'appartenance (entreprise, association, équipe, etc.). Puis détaillez le cadre de votre intervention : vous intervenez en tant que...; en qualité de...; dans tel contexte. N'oubliez jamais que vos interlocuteurs doivent être partie prenante de votre exposé. Aussi vous faut-il, dès votre introduction, obtenir leur engagement. Cela passe non seulement par l'énoncé du sujet que vous allez traiter et le plan que vous avez élaboré, mais aussi par le temps que cela va durer. Le public ne doit pas se sentir pris en otage, mais impliqué dans votre démarche.

La première impression étant essentielle, votre accroche doit être des plus attractives! Vous pouvez à ce titre commencer par une anecdote, un fait marquant en rapport direct avec le sujet

de votre exposé, voire une note d'humour pour détendre l'atmosphère. «*Je préconise de terminer son travail de préparation par la rédaction de l'introduction. Une fois son plan et les messages que l'on souhaite transmettre définis, il est bien plus facile de construire l'introduction*», conseille Fabrice Gilard, formateur et consultant en communication.

Le développement

Le but de votre intervention n'étant pas de noyer l'auditeur sous un flot d'informations, mieux vaut faire court et pertinent que trop long et ennuyeux. Aussi, quel que soit le discours abordé, il est essentiel de faire émerger un message principal et de ne développer que deux ou trois idées fortes. Pour faire valoir ces idées, préparez, pour chacune d'elles, trois arguments. Ils renforceront l'idée que vous défendez et donneront du poids à votre exposé. Voici un type de plan de développement :



Pour chaque idée forte, utilisez des faits, des observations, des opinions, et des intentions d'action pour les argumenter.

Les faits

Il peut s'agir de données chiffrées, d'une anecdote connue de tous ou d'un exemple précis qui trouvera un écho auprès du public.

Les observations

L'orateur transmet des informations, décrit une situation en gardant un regard lucide et objectif.

Les opinions

Elles s'assimilent à une analyse de la situation et aux différents points de vue de l'orateur sur le sujet traité. Les opinions se doivent pour convaincre d'être justifiées. Elles trouvent leur légitimité dans une argumentation d'autorité — «*J'ai la compétence nécessaire, car je suis ingénieur en armement...*» ; «*Je connais ce domaine, car je suis responsable du service achats*» —, ou une argumentation de communauté : «*Nous sommes tous des professionnels de la santé...*» ; «*Nous sommes tous des pères de famille...*»

Les intentions d'action

Il s'agit de livrer aux auditeurs la façon dont on peut atteindre les objectifs que l'on s'est fixés suite aux données préalablement exposées. L'orateur émet des propositions d'action et détaille la mise en application pour les réaliser.

La conclusion

La conclusion doit être soignée et claire. Elle apporte une réponse à la problématique que vous avez soulevée lors de votre introduction. Elle synthétise votre discours et fait donc l'objet d'une répétition des idées fortes que vous avez développées.

La conclusion doit être persuasive et s'assimiler non pas à une fin, mais au point culminant de l'intervention. Elle est l'ouverture vers l'exécution concrète d'une action, ainsi que le dernier lien public que vous avez avec vos collaborateurs, raison pour laquelle vous devez les remercier de leur

attention et préciser que vous restez disponible pour chacune de leurs questions.

Le débat

Souvenez-vous de ce dicton : « En parlant, on plaît quelquefois, en écoutant, on plaît toujours. » Afin d'établir un rapport d'équité avec votre public, lui laisser un espace de parole, un temps d'intervention, ne peut être que bénéfique. Aussi est-il possible, après avoir développé vos idées, d'organiser un débat qui donnera l'opportunité à vos interlocuteurs d'échanger avec vous et l'ensemble de l'assemblée. Ce moment peut être l'occasion pour les auditeurs de vous demander plus de précisions ou d'éclaircir un point que vous avez soulevé lors de votre prise de parole. Il peut aussi, et cela est souvent plus délicat pour l'orateur, être un moment de remise en question des arguments qu'il a avancés.

Dès l'introduction de votre prise de parole, précisez bien au public qu'il pourra débattre et poser les questions qu'il souhaite à la fin de votre exposé. Cela évitera les demandes intempestives durant votre développement et vous laissera le champ libre pour aller au bout de votre raisonnement. Un bon orateur doit anticiper les interrogations et les doutes de son assemblée. Plus vous aurez imaginé les questions de votre auditoire, plus vous aurez préparé des réponses qui vous permettront d'y faire face. Pour affronter les questions inattendues, celles auxquelles vous n'aviez pas pensé, prenez le temps de la réflexion, en reformulant à haute voix l'interrogation de votre interlocuteur et surtout restez calme. Si vous n'avez pas de réponse claire, ou ne savez pas répondre à la question, faites-le savoir. Mieux vaut dire la vérité que vous embarquer dans des élucubrations fastidieuses qui décrédibiliseraient l'ensemble de votre exposé. Enfin, restez toujours fair-play et diplomate, quelles que soient les remarques du public.

Prendre la parole à l'improviste

En entreprise, face à une situation de crise, un repositionnement de stratégie ou un changement inopiné, vous pouvez être amené d'un instant à l'autre, sans l'avoir prévu, à prendre la parole en public. Pour faire face à cet exercice inattendu, sans perdre votre sang-froid, quelques conseils et autres prérogatives peuvent être profitables.

Se préparer dans l'urgence

Prenez toutefois quelques minutes pour rassembler vos idées et définir le message fort que vous souhaitez transmettre. Le temps, même court, qui vous est imparti doit être dédié à la réflexion et à la rédaction. Pour aller au plus vite, pensez immédiatement à votre conclusion – « Où est-ce-que je veux en venir ? » – puis notez vos idées par bribes et écrivez des mots clefs.

Pour être efficace, votre plan d'attaque peut se résumer en trois questions :

- › Quel est le contexte et les circonstances dans lesquelles j'interviens ?
- › Quel est le message que je dois faire passer et en quoi change-t-il la situation ?
- › Comment allons-nous nous adapter à cette nouvelle donnée, et agir en conséquence ?

Quelles que soient les réponses à ces questions, n'oubliez jamais d'être bref et concis. Restez-en aux faits ! Lié à une mesure d'urgence, ce type de prise de parole ne doit surtout pas s'éterniser. Votre objectif est de vous faire comprendre au plus vite avec efficacité et clarté auprès de

vos interlocuteurs. Si toutefois il vous arrivait de perdre le fil, n'hésitez pas à faire intervenir l'assemblée et à solliciter les questions. Cela relancera votre exposé et vous permettra de développer les points restés flous. Pour gagner du temps quant aux réponses que vous apporterez, reformulez à haute voix les interrogations du public et replacez-les dans le contexte précis de votre prise de parole.

S'exercer à improviser

Certains jeux, pratiqués dans des cours de théâtre, peuvent permettre d'anticiper cette pratique.

Entre amis ou en famille, écrivez sur des bouts de papier des mots qui vous passent par l'esprit. Privilégiez des mots qui se rapportent à des objets ou à des lieux. Mélangez-les et piochez-les à tour de rôle. Une fois entre vos mains, improvisez sur ces mots, à haute voix, pendant environ 2 minutes. Pour tenir la distance en parlant d'une « pince à linge » ou d'un « sac à main », vous serez amené à rassembler très vite vos idées et vos connaissances, à faire appel à votre imagination et à développer par conséquent votre capacité d'adaptation et d'improvisation.

Plus qu'un exercice, voici une autre attitude qu'il vous faut adopter pour appréhender une prise de parole à l'improviste. Lors d'une réunion collective, dans le cadre professionnel, amical ou en famille, imaginez-vous être dans l'obligation d'intervenir publiquement. Demandez-vous ce que vous auriez à dire si l'on vous donnait la parole. Quel serait votre plan d'attaque ? Quel serait le cœur de votre message ? Comment exprimeriez-vous votre accord ou votre désaccord face aux propositions émises ? Et en quoi vos compétences et autres connaissances apporteraient-elles une plus-value sur le sujet traité ? Ce type de préparation mentale vous amènera à aborder beaucoup plus sereinement une intervention imprévue.

Les supports de votre intervention

Pour agrémenter votre présentation et pour plus d'accessibilité, divers dispositifs de communication peuvent être mis à votre disposition. Qu'il s'agisse de notes, de supports visuels ou auditifs, apprenez à optimiser votre prise de parole en public à l'aide de ces différents outils.

Les fiches bristol

S'il vous faut écrire le contenu de votre intervention pour maîtriser votre communication verbale, ne vous embarrassez pas de tout votre discours sur papier. Les yeux rivés sur vos notes, vous pourriez lâcher du regard votre auditoire et ne plus être dans le partage et l'échange d'informations. Ne vous embarrassez pas d'un bloc-notes ou d'un cahier, mais privilégiez, à l'instar des animateurs de télévision, des fiches bristol pour ne pas vous encombrer. Ces fiches, qui doivent être de petite taille, servent avant tout de support pour ne pas perdre le fil de la parole. *« Mon conseil est de n'écrire que sur un côté, sur le recto et non le verso, pour éviter les petits mouvements de transition nécessaires pour tourner les fiches, ce qui parasiterait l'écoute. Dessus, il ne faut écrire que le plan de l'intervention et des mots clés. Il vaut mieux ne s'en tenir qu'à des mots, pour une prise de parole qui soit vraiment naturelle, exacte sur le fond, qu'à un discours intégralement écrit, pour éviter l'écueil de la phrase qu'on ne trouve plus et qui entraîne bafouillage et sueurs froides »*, avertit Jean-Louis Montagnon.

PowerPoint ou *paperboard*

Concernant les fichiers PowerPoint ou un *paperboard*, il ne tient qu'à l'orateur de les utiliser. Ils peuvent aider à la compréhension d'une problématique, d'une situation, mais ne doivent surtout pas remplacer votre prise de parole, voire vous en dédouaner. Ces supports de communication n'ont pas pour objectif de faire le travail à votre place. D'ailleurs tous les experts en coaching et en communication partagent la même vision : ces outils doivent impérativement diffuser des informations à dose homéopathique, afin de ne pas être indigestes. « *Une présentation sur PowerPoint ou sur un paperboard doit avant tout servir la prise de parole et non le contraire. Elle peut comporter des chiffres associés à un graphique, des croquis [...], mais concrètement, elle ne doit surtout pas servir à gagner du temps!* », prévient Fabrice Gilard. Un avis partagé par Jean-Paul Busnel : « *PowerPoint ne doit être qu'un outil et ne doit pas dépasser douze diapositives sur lesquels ne figurent pas plus de cinq mots clés ou idées fortes. Le problème de PowerPoint est qu'il force les gens à lire ce qui peut être dit et qu'il ne rassure pas l'auditeur, car il peut être long et ennuyeux. De ce fait, il faut bien l'amener auprès du public et préciser le temps qu'il va durer afin de ne pas paralyser votre prise de parole.* » À ce titre, ne développez qu'une seule idée par écran ; laissez quelques secondes avant l'apparition de chaque nouveau *slide* pour que le public s'en imprègne ; enfin privilégiez les textes de couleur claire sur un fond sombre pour faciliter la mémorisation.

Le micro

Outil indispensable devant une assemblée de plus de cent personnes, le micro se manie avec précaution. Mettez-vous en rapport avec le technicien en charge de la salle où vous interviendrez

pour les réglages préalables. Si vous avez le choix, privilégiez un micro-cravate ou un micro posé sur pied, voire fixé au pupitre, afin de vous libérer de la tenue de l'objet. Si vous n'avez d'autre option que le micro-main, optez pour un « sans fil », qui vous laissera de réelles possibilités de déplacement dans la salle. Durant votre discours, serrez le micro au creux de votre main, collez votre coude le long de votre corps et posez-le en position verticale contre votre menton. Dans le cas où vous utiliseriez un micro-pupitre, ne vous courbez pas en tentant de rapprocher votre bouche du micro. Le technicien adaptera l'intensité de votre voix durant l'intervention.

Le pupitre

Si la salle dans laquelle vous allez prendre la parole dispose d'un pupitre, il apparaît évident que vous devrez en faire usage et par conséquent l'associer à votre prise de parole. Pour vous en servir à bon escient, disposez sur ce support vos notes préalablement rédigées sur des fiches bristol, votre montre, mais rien de plus ! N'hésitez pas à écrire les caractères en gras afin de ne pas vous courber et rester bien droit. Votre posture doit être verticale et vos pieds en parfait équilibre. Enfin, ne posez pas vos mains sur le pupitre. Cette attitude délivrerait un message de fermeture. *A contrario*, utilisez vos bras et vos mains pour faire passer un message d'ouverture.

Les ressources papier

À l'issue de votre intervention, il est important de laisser une trace de votre présentation à votre auditoire. À ce titre, n'hésitez pas à préparer des documents écrits, rappelant les points essentiels de votre exposé, que vous laisserez à la disposition

du public. Ces documents peuvent également contenir quelques graphiques ou articles de presse pertinents qui compléteront votre allocution. « *Cet outil récapitule les messages essentiels transmis au cours de la prise de parole et doit inclure les coordonnées de l'orateur pour ceux qui désirent obtenir de plus amples informations* », conseille Jean-Louis Montagnon. Ces documents doivent toutefois être concis et adaptés à votre communication avec des textes faciles à lire et accessibles. Important : ne les distribuez pas avant votre intervention, sous peine de voir vos auditeurs les lire durant votre discours, mais laissez-les au fond de la salle afin qu'ils puissent les prendre à la fin de votre exposé.

Maîtriser la communication verbale

Si charpenter votre plan de communication est indispensable, le choix des bons mots et des bonnes expressions, pour capter l'attention de votre auditoire, l'est tout autant. Il doit être adapté à la culture du groupe, mais surtout être concret et réaliste.

Le choix des mots

« Pour parler le même langage que son public, il faut prendre en compte les quatre axes de proximité : géographique, temporel, psychoaffectif, social ou culturel », affirme Julian Célestra. Côté vocabulaire, optez pour des mots justes et percutants qui évoquent et suggèrent des images et évitez les doubles sens. Veillez également à utiliser des pronoms personnels adaptés à chacune de vos phrases. Le « je » affirme. Il démontre votre implication et votre force de conviction. Le « vous » témoigne de votre intérêt pour vos auditeurs, l'assure de votre reconnaissance et les invite à la réflexion. Le « nous » suscite le partage, le collectif, la complicité et la compréhension mutuelle.

Les verbes d'action (entreprendre, exécuter, etc.), les verbes positifs (innover, imaginer, croître, etc.) sont à privilégier. Fuyez les subordonnées relatives qui impliquent une seconde idée. *« Il faut vraiment livrer au public des phrases courtes (sujet, verbe, complément), simples et bien structurées. Il est important d'aller droit au but, d'être bref,*

précis, concis et d'éviter les poncifs, les digressions. La langue de bois est également à bannir, les gens s'en lassent et déconnectent. Affirmer ses convictions, son argumentaire est signe de certitude et non de faux-semblant», insiste Fabrice Gilard.

Les exemples

Les exemples et les anecdotes qui « parlent » enrichissent et concrétisent votre discours. Ils font appel à des faits concrets, peuvent être visualisés par les auditeurs et allègent votre propos. Une opinion appuyée par un exemple est plus simple à décoder qu'une démonstration parfaitement logique et rationnelle. *« Lorsque les Anglo-Saxons sont amenés à prendre la parole en public, ils débutent bien souvent en introduction par une anecdote humoristique, pour détendre l'atmosphère. Cela permet à l'orateur d'être bien perçu et de capter l'attention du public. Même si la culture française répond à d'autres codes, on peut très bien commencer par un exemple, en rapport avec le sujet traité, plutôt que de partir sur quelque chose de trop théorique. Il s'agit alors d'un tremplin qui vous propulsera sur le bon chemin de l'argumentation »*, précise Jean-Louis Montagnon. Comme tout support explicatif, l'exemple et l'anecdote doivent toutefois être utilisés sans excès et à bon escient. Plus ils sont préparés et triés sur le volet, plus ils suscitent l'adhésion de la majeure partie du public.

Les silences

Certains orateurs craignent le silence, or il peut constituer une véritable force dans une prise de parole en public. *« Croire que les instants de silence vont faire perdre à l'orateur l'attention de son auditoire est une erreur. Les instants de silence ponctuent le discours et donnent du rythme. Le public en*

bénéficie pour intégrer les informations qu'il reçoit, et le conférencier peut reprendre son souffle et respirer», explique Fabrice Gilard.

Seul impératif, savoir les gérer et les placer à des moments clés de l'intervention. Après une idée forte, un chiffre frappant, une information importante, cinq secondes de silence ne pourront être que bénéfiques. L'autre atout du silence est le temps qu'il vous confère pour observer à votre tour votre public. Vos auditeurs sont-ils attentifs à votre discours ? Y adhèrent-ils ? Durant les moments de silence, le regard en direction des spectateurs vous permettra d'en savoir plus sur la portée de votre allocution. Décryptez leur langage corporel : les sourcils qui se froncent, les hochements de tête, les moues dubitatives vous donneront non seulement l'opportunité de réadapter votre prise de parole, mais aussi d'anticiper les éventuelles questions à venir, qui seraient à même de vous déstabiliser.

La reformulation

Lors d'une conférence ou d'une réunion publique, l'auditoire ne retient, en règle générale, que 10 % des informations transmises. Raison pour laquelle il ne faut pas hésiter à répéter les idées fortes ou les messages que vous souhaitez absolument faire passer, tout au long de votre intervention. C'est lors des transitions, d'un argument à un autre que l'orateur doit rappeler les éléments essentiels par le biais de mots clés. Cela valorise l'idée et favorise la mémorisation auprès du public. La répétition pouvant lasser, il faut privilégier la reformulation. Comme disait le philosophe Jean Guilton : «Voilà ce que je vais dire, voilà ce que je dis, voilà ce que j'ai dit.» La reformulation peut également être utilisée lorsque l'un de vos auditeurs pose une question à voix haute, afin de répondre au mieux à son interrogation et impliquer tous les membres du public.

La voix

Plus qu'un outil, la voix est un élément indispensable à maîtriser pour la réussite d'une prise de parole en public. En règle générale, entendre sa voix par le biais d'une vidéo ou d'un enregistrement sonore nous désarçonne, car elle ne correspond pas à la façon dont nous la percevons. Or, si vous êtes amené à prendre la parole à l'aide d'un micro, il est fort probable que l'amplification de votre voix vous surprenne et vous déstabilise. Pour l'accepter et s'en faire une alliée, n'hésitez pas à vous enregistrer à l'aide d'un dictaphone et à vous réécouter. Vous vous familiariserez avec votre voix et serez plus à l'aise devant l'assemblée. *« Pour moduler votre voix et donner de l'impact à vos propos, se baser sur la respiration est essentiel. En respirant profondément et lentement, vous placerez naturellement votre voix afin que chacun de vos interlocuteurs se sente concerné par votre discours »*, recommande Fabrice Gilard. L'adaptation du niveau sonore est également une donnée à maîtriser. Ne parlez pas pour le premier rang, mais pour le dernier. Plus la portée de votre voix sera importante, plus vous combattrez le trac, car votre respiration sera plus profonde. Attention toutefois à ne pas « hurler » votre allocution et à bien prendre en compte l'amplification sonore qu'apporte le micro.

L'intonation

Dans la prise de parole en public, les mots comptent pour 7 %, l'intonation pour 38 % et la gestuelle et la communication non verbale pour 55 %. L'intonation passe par la voix, l'articulation, le rythme et le débit de parole. Pour optimiser ces éléments essentiels de votre communication, une bonne respiration sera votre meilleure alliée. Privilégier des phrases courtes de quinze à vingt mots vous permettra de respirer d'avantage, de mieux

articuler et de bien placer votre voix. « *En amont, faites des exercices d'articulation. En vous entraînant à prononcer des phrases difficiles, vous échaufferez les muscles de votre mâchoire, ce qui vous permettra de mieux prononcer. Cela assure par la suite un ton spontané qui donne du rythme. Quand vous commencez à parler, au début d'une phrase, en attaque, intensifiez le son de votre voix, puis remontez dans les aigus avant de redescendre et finir dans les graves* », explique Fabrice Gilard. Pour un bon débit de parole, ponctuez bien votre intervention et utilisez le silence. Appuyer sur les consonnes et allonger les voyelles vous aidera à avoir une bonne diction.

Maîtriser la communication non verbale

Durant toute votre intervention, votre comportement physique, vos postures, vos regards et vos gestes seront scrutés par vos interlocuteurs. Loin d'être anodines, ces attitudes constituent 55 % de votre prise de parole. Aussi vous faut-il les décoder pour parfaire la transmission de votre message et véhiculer au mieux les informations que vous souhaitez faire passer. Attention toutefois à rester naturel !

Le regard

Pour créer de l'interactivité, un lien, capturer du regard votre public est capital. *« Il ne faut pas commencer son intervention avant d'avoir balayé du regard chaque personne présente dans la salle. Avant de débiter, regardez vos auditeurs s'installer, la pièce se remplir jusqu'au silence le plus total. On a souvent tendance à ne regarder qu'en face de soi, or c'est une erreur. Regarder l'autre permet de se dégager de ses projections intérieures, de se positionner d'égal à égal, de rester ouvert et d'être en équité. En face de vous n'apparaît plus un monstre à cinquante têtes, mais des êtres humains. À chaque idée, chaque phrase, il faut regarder une personne et ainsi de suite. Contrairement à ce que l'on croit, regarder les gens supprime le trac. Le regard est un stabilisateur d'émotions »*, atteste Amandine Neuville. Regarder l'autre, voire le fixer, c'est le reconnaître. C'est aussi affirmer son argumentation et prendre connaissance, au

fil de l'intervention, de la manière dont il réagit à vos propos. Cela permet également de prendre le pouls de l'assemblée et d'adapter votre discours en conséquence.

Le visage et le sourire

L'expression de votre auditoire n'est que le reflet de votre propre expression. Le visage ouvert et le sourire aux lèvres sont donc à adopter, et ce dès le début de votre allocution et avant même d'avoir prononcé le moindre mot. Le sourire doit être naturel et de circonstance et correspondre à un bien-être intérieur sincère. Là encore, une respiration profonde vous aidera à maîtriser votre trac et à transmettre un visage souriant à votre public. Comme toute émotion, le sourire a besoin d'être respiré et se construit plus particulièrement sur l'expiration. Pour vous aider à décompresser, n'hésitez pas à commencer votre intervention par une anecdote amusante, comme nous l'avons vu dans la fiche n° 8. Cela décrispe, et par là même détend votre auditoire. « *Savoir regarder ses auditeurs, leur sourire, c'est savoir leur parler d'eux ! Or les gens n'ont jamais eu autant envie qu'on leur parle d'eux et qu'on leur donne de la considération* », spécifie Jean-Paul Busnel. Signe d'ouverture et de disponibilité envers votre assistance, le sourire est un excellent moyen de gagner la bienveillance et l'adhésion du public.

La posture

Si vous intervenez debout, vos deux pieds fixés au sol vous donneront plus de contenance et de poids face à vos interlocuteurs. Bien entendu, il faut vous placer face à votre public et vous tenir le plus droit possible, sans jamais vous courber, car cela démontre un manque de dynamisme. « //

ne faut pas trop écarter les jambes, ni trop les serrer. Idéalement, positionnez un pied bien perpendiculaire au sol, et un autre un peu ouvert. Cela démontre à la fois un ancrage et une ouverture», décrypte Amandine Neuville. Dans un premier temps, les bras doivent être le long du corps et les épaules relâchées pour vous détendre. Si vous êtes assis, ne vous enfoncez pas dans votre fauteuil, mais installez-vous sur la moitié avant de votre siège. *« Il ne faut pas croiser les pieds, mais les poser sur le sol, se tenir le dos droit, les avant-bras peu appuyés sur la table afin de rythmer votre discours par des gestes. Autre conseil : ne croisez pas les mains ni les doigts et évitez de tenir, voire de jouer avec un stylo, car l'auditoire s'y attachera »,* souligne Fabrice Gilard.

Les gestes

Véritables outils de communication, les gestes sont un atout précieux pour captiver votre auditoire et dévoiler votre intention. Ils traduisent votre état d'esprit et votre force de conviction. Attention toutefois à bien les maîtriser pour qu'ils ne vous trahissent pas ou aillent à l'encontre de votre discours. Vos gestes ne doivent pas parasiter votre message, mais doivent servir votre propos.

Les gestes positifs

Ces gestes, en hauteur, doivent toujours se faire au-dessus du coude. Ils ont une connotation active, positive qui renforce le message et affirme la volonté et l'engagement. Voici ceux qui valoriseront votre communication :



Le doigt pointé vers le haut attire l'attention sur l'importance du message.

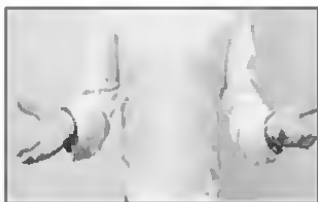
Le pouce et l'index associés ponctuent le discours en soulignant un point précis



qui demande l'attention de l'auditoire. Il peut être accompagné par un élan du corps vers le public.

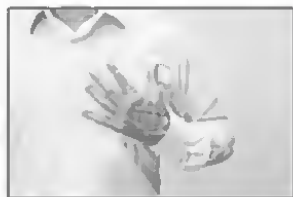


Rapprocher ses mains en faisant se toucher les doigts donne une impression de contrôle sur soi et une bonne maîtrise de la situation.



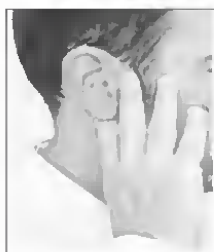
Les mains ouvertes, les paumes vers le haut en ouvrant les avant-bras signifient l'ouverture, la compréhension et l'intérêt que l'on porte aux auditeurs. Ce geste peut s'utiliser en début de conférence pour souhaiter la bienvenue au public.

La main allant vers le cœur indique l'honnêteté, la sincérité.



Les gestes négatifs

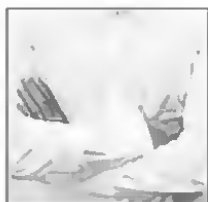
Tous les gestes qui vont vers le bas sont porteurs de signes négatifs. Ils donnent une impression de manque de confiance et de renoncement. Les gestes allant vers soi sont également à proscrire, car ils laissent à penser que l'orateur ne cherche pas à convaincre son public, mais à se persuader lui-même. Voici ceux qu'il vous faut éviter :



Se toucher le corps (les cheveux, la bouche, les oreilles, etc.) évoque un malaise et un manque de confiance chez celui qui prend la parole. Il marque un état psychique anxieux et fatigué.



Tenir un objet dans ses mains (stylo, règle, etc.) et jouer avec démontre du trac et de la gêne. Cette attitude rompt le dialogue avec le public, qui sera plus amené à se concentrer sur cette action qu'à écouter votre intervention.



Croiser ses bras signifie un désintérêt de son public et de ses propos. Cela donne une impression de fermeture et de repli sur soi, un blocage.



La ou les mains devant soi, paumes tournées vers les autres marque une distance entre l'orateur et le public. Cette barrière produit un impact négatif sur le message et coupe la communication et le dialogue.



Se frotter les mains jusqu'à les serrer démontre un stress intense, une appréhension et l'envie de finir au plus vite son intervention.

Les déplacements

Durant votre discours, limitez les déplacements. Ils brouillent les messages que vous souhaitez faire passer et peuvent donner une sensation de désordre et d'instabilité. Cependant, s'il vous est difficile de rester en place et que vous ressentez un réel besoin, voire la nécessité d'être en mouvement, optez pour des déplacements courts et non saccadés. *« Il ne faut surtout pas se déplacer pendant l'exposé, car le public sera plus sensible à la mobilité de l'orateur qu'à son discours. Il faut donc privilégier les instants de silence ou la diffusion d'un document PowerPoint pour être en mouvement »*,

conseille Fabrice Gilard. Autre astuce : allez toujours au-devant de vos interlocuteurs et évitez les déplacements parallèles à eux. Enfin, si vous avez avancé vers vos auditeurs et que vous souhaitez revenir à votre point de départ, reculez lentement en marche arrière pour ne pas leur tourner le dos.

La tenue vestimentaire

Pour être bien dans votre peau, votre tenue vestimentaire doit être en harmonie avec votre personnalité. Inutile de vous « déguiser » en quelqu'un d'autre pour plaire à la plupart, restez naturel. Si votre tenue est en décalage avec votre identité, vous serez en décalage avec l'auditoire, or il vous faut être en accord avec vous-même pour exposer avec clarté vos idées. Si vous êtes contraint de parler en costume, en tailleur, ou de vous hisser sur des talons, alors que vous n'en avez pas l'habitude, obligez-vous quelques jours avant votre intervention à porter ces tenues dans la vie de tous les jours. Objectif : les « habiter » pleinement le jour J. Respectez également quelques règles de bon goût afin de ne pas choquer votre auditoire. *« Évitez les tenues criardes, trop colorées et optez plutôt pour des tons pastel, sobres et neutres. Bannissez également les tenues provocantes, du type décolleté plongeant, ou chemise trop cintrée. Cela peut donner l'impression de vouloir séduire via son physique et non par son discours »*, conseille Fabrice Gilard.

La préparation mentale

À l'instar d'une compétition sportive ou d'un tournoi d'échecs, la prise de parole en public nécessite une préparation mentale. Un travail sur soi où il vous faut prendre du recul, pour anticiper au mieux votre intervention. Une fois votre public analysé et défini, la trame de votre discours établie et vos fiches écrites, vous disposez déjà de toutes les cartes en main pour relever ce défi.

La répétition

Afin d'habiter vos propos privilégiez la répétition. Devant des amis ou votre famille, voire à l'aide d'une caméra ou d'un dictaphone, prenez le temps de «jouer» la scène pour vous familiariser avec votre texte et maîtriser l'attitude que vous aurez le jour J. Cela vous donnera l'occasion de constater les moments où le public sera susceptible de décrocher et par conséquent d'affiner votre présentation. La bonne connaissance de son sujet évite de générer du stress. Une bonne préparation est un gage de réussite. Ce travail s'accompagne également d'une représentation et d'une réflexion sur les gens qui seront devant vous. *« Si l'on est devant une seule et unique personne, on ne va pas forcément se sentir jugé, parce qu'il s'agit d'un face-à-face et que l'on se sent d'égal à égal. Lorsque l'on est devant un groupe, un public, il faut partir du principe que l'on parle à chacun en particulier. C'est un travail sur soi. Certes, je parle à une foule, mais cette foule est composée de personnes individuelles, aussi je m'adresse à telle personne, puis à telle personne et ainsi de suite »,* suggère Julian Célestra.

L'entraînement

Se préparer passe aussi par des exercices pratiques, que l'on peut se fixer au quotidien dans la vie courante. En effet, nous sommes tous amenés, au jour le jour, à prendre la parole en public, dans le cadre de notre travail, mais aussi du cercle familial, associatif, sportif... Pourquoi ne pas prendre le temps, chaque soir, de dresser un bilan de ses interventions ? Voilà l'occasion de porter un regard sur soi, sur ses prises de parole dans la journée en essayant de mettre en exergue les points positifs et ceux qui sont à améliorer.

« Pour acquérir des automatismes, fixez-vous comme défi, en allant chercher du pain, de parler d'autre chose que de la météo en abordant un sujet d'actualité que vous aurez arbitrairement défini. Faites-le naturellement, sans donner de leçon, ni en étant décalé par rapport à la situation. Vous verrez alors l'importance d'appréhender un contexte », recommande Jean-Louis Montagnon. Savoir qui l'on est, où l'on va, passe aussi par ce type de démarche. Cela permet de définir les limites de notre personne, de ce que l'on peut dire, de ce que l'on ne dit pas, de ce qui est pour nous négociable et de ce qui ne l'est pas.

La visualisation

À quelques jours de votre intervention, commencez également à imaginer la situation : la salle, votre arrivée, le public... *« Comme un sportif, il faut visualiser le film de sa victoire. C'est ce que font les grands skieurs avant une compétition. Ils s'assoient confortablement. Ils ferment les yeux et visualisent la piste, les portes, les slaloms... Ils voient exactement, au millimètre près, les étapes de leur parcours ainsi que leur réussite, la victoire... Avant une prise de parole en public, l'orateur doit faire exactement la même chose. S'imaginer s'installer devant*

l'auditoire, le capturer du regard, sentir la confiance, prendre la parole. Voir le public intéressé, ressentir une sorte de sérénité, respirer, se recentrer. Lors de cette visualisation, il faut se sentir réussir. Une fois ce film terminé, l'idée de succès est alors ancrée dans l'esprit de l'orateur. Visualiser cette succession de séquences s'avère un atout déterminant!», affirme Amandine Neuville.

Relativiser

Pour relativiser, dites-vous bien que vous ne jouez pas toute votre carrière professionnelle sur cette prise de parole. Soyez sûr de votre valeur, de vos arguments, et de ce que vous avez à défendre. Certes, votre présentation ne sera pas parfaite et vous ne réussirez pas à convaincre toutes les personnes qui seront face à vous. Ce n'est pas grave. Vous pourrez quoi qu'il en soit en tirer un bénéfice personnel. Pour vous détendre, dites-vous que personne ne sait tout sur tout et qu'il faut parfois être prêt à perdre ce pourquoi l'on est venu se battre!

Gérer le trac

Sueurs froides, difficultés à respirer, palpitations, mains moites, jambes qui se déroberent... Tels sont les symptômes qui révèlent le trac. Un phénomène difficile à canaliser que rencontrent toutefois toutes les personnes amenées à prendre la parole devant un public. En ce sens, diverses expériences scientifiques démontrent que tout orateur qui intervient publiquement voit son rythme cardiaque s'accélérer de quatre-vingts à cent dix battements par minute et son taux d'adrénaline augmenter. De quoi envisager le trac comme une défense naturelle de son organisme, un « mal nécessaire » face à une situation périlleuse.

L'acceptation

Le trac, c'est son propre regard sur soi. Il fait appel à des angoisses d'ordre personnel, à une peur du jugement de l'autre et à l'enjeu que vous placez dans votre intervention. À une jeune actrice qui s'y disait insensible, la célèbre actrice Sarah Bernhardt répondit avec ironie que cela viendrait probablement avec le talent. Preuve qu'il est partie prenante d'une prise de parole devant une assemblée. *«Avoir le trac (mal au ventre, palpitations, tremblement, mains moites, bouche sèche, etc.) avant une intervention est plutôt une bonne chose, car cela démontre une implication personnelle. D'ailleurs, ne pas en ressentir signifierait un manque d'investissement ou un détachement beaucoup trop important face à l'enjeu de cette prise de parole. Le trac, c'est de l'énergie en puissance. Il faut donc l'assumer et l'accepter, car il peut, une fois contrôlé, aider à donner le meilleur de soi-même. En*

revanche, trop de stress peut paralyser et entraîner une contre-performance, raison pour laquelle il faut apprendre à le gérer...», détaille Julian Célestra. Accepter son trac, le livrer à des proches, au lieu d'en avoir honte et d'épuiser toute son énergie pour le cacher peut être une solution salvatrice. Le dire permet de le faire disparaître, car il est en très grande partie lié au fait de ne pas vouloir qu'il se voie. Aussi, selon les circonstances, l'avouer à votre auditoire avec une note d'humour est envisageable.

La respiration

Pour évacuer le trac, oxygénez-vous ! À quelques jours de votre intervention, quand apparaissent les premiers signes du stress, prenez le temps d'apprendre à respirer. Par habitude, la plupart d'entre nous respirent en gonflant la poitrine, soit de manière thoracique. Or cette respiration, plutôt adaptée aux sportifs, n'est pas la plus adéquate pour préparer une intervention en public. *« Il faut privilégier la respiration ventrale, une respiration lente et profonde, en faisant le vide autour de soi »*, précise Fabrice Gilard. Pour mettre en pratique cette respiration, allongez-vous confortablement et placez une main sur votre ventre. Inspirez par le nez posément, mais en continu, jusqu'à ce que votre ventre se gonfle au maximum. Expirez l'air en comptant jusqu'à dix, tout en appuyant légèrement sur votre ventre. Lorsque vous adoptez ce type de respiration, vous améliorez l'oxygénation de vos cellules nerveuses et régularisez votre rythme cardiaque. Votre stress s'évacue. Afin d'appréhender au mieux cette respiration, répétez cet exercice de respiration ventrale le plus souvent possible de manière à ce qu'elle devienne, dès que surviennent les premiers symptômes du trac, systématique.

La relaxation

Lorsque le trac fait son apparition, les muscles ont tendance à se contracter. Or, il est important d'être relâché avant de prendre la parole en public. *«La relaxation correspond à un état associant détente musculaire et calme intérieur. La relaxation musculaire est une méthode très répandue pour gérer son stress. Elle se décompose en deux étapes. Dans un premier temps, vous contractez tout votre corps : jambes, dos, bras... Vous serrez les points, les coudes, vous fermez les yeux, puis vous vous baissez jusqu'au sol. Là, vous soufflez, vous ouvrez les bras, vous relâchez l'ensemble de vos muscles... Puis vous recommencez ce cycle jusqu'à atteindre la pleine détente»*, explique Amandine Neuville. Outre se détacher du stress, la relaxation permet de renforcer la mémoire, d'augmenter l'état de réceptivité, la production d'idées, et de favoriser la prise de conscience et le recul. De quoi optimiser vos performances intellectuelles, et être en harmonie avec vous-même, à quelques jours de votre prise de parole.

Le jour J

Après une préparation assidue de votre prise de parole en public, le jour de votre présentation est enfin arrivé. Pour ne pas vous laisser surprendre par l'imprévu et ne pas vous sentir déstabilisé, voici quelques dernières recommandations à suivre, notamment d'un point de vue alimentaire, matériel et psychologique.

L'alimentation

Si l'intervention se déroule le matin, l'après-midi ou le soir, la problématique n'est pas la même. Le matin, optez pour un bon petit déjeuner équilibré et évitez les excitants (café, thé, etc.). Calcium, fer, sucre, vitamines, protéines et fibres vous apporteront l'énergie nécessaire pour appréhender votre prise de parole dans les meilleures conditions. Vous trouverez ces éléments dans le pain, les céréales, le lait, les œufs, les yaourts... Le magnésium améliorant l'équilibre nerveux, psychique et émotionnel, optez également pour des fruits et légumes secs, et n'hésitez pas à manger du chocolat. Si votre intervention a lieu l'après-midi ou le soir, évitez les gueuletons et l'alcool, car vos systèmes nerveux et digestif seront trop sensibles à ce type de sollicitation.

Le matériel

S'être assuré de toutes les problématiques matérielles, c'est garantir une liberté d'esprit pour se concentrer uniquement sur sa prise de parole en public. Quelques jours avant le jour J, allez visiter

la salle ou vous interviendrez et entrez en contact avec le technicien en charge de l'installation du matériel. Assurez-vous qu'il sera bien disponible le jour de votre intervention ou qu'il aura le cas échéant anticipé en amont tous vos besoins (micro, rétroprojecteur, etc.). Évidemment, n'oubliez pas de récupérer les clés de la salle et de les essayer si vous avez peu ou pas l'habitude de vous en servir. Vérifiez que vous avez bien pris vos fiches, ainsi que leur clarté. *« Il est également possible de fonctionner en mode dégradé, en envisageant des solutions de remplacement. Par exemple, pour diffuser un fichier PowerPoint, si votre ordinateur tombe en panne, il faut savoir où en trouver un autre à tel ou tel autre endroit. Prévoyez également une clé USB, contenant toutes vos données... Il n'y a rien de plus perturbant que d'arriver le jour J et de se rendre compte, alors que l'on avait tout anticipé, qu'un détail va tout faire capoter... Vous allez prendre du retard, être stressé et par conséquent moins performant »*, assure Jean-Louis Montagnon.

Monter sur scène

Le moment où vous allez monter sur scène est capital, puisqu'il augure du dynamisme et de la force de conviction de votre intervention. Quelques minutes avant votre arrivée, insistez sur les exercices de respiration profonde afin de vous imposer calme intérieur et «zen attitude», puis lancez-vous. Évitez une arrivée trop rapide, à couper le souffle, ou à l'inverse trop poussive, qui évoquerait l'ennui et la contrainte. Dès votre entrée dans la salle, ayez la tête haute, soyez souriant et avancez d'un pas décidé et assuré vers le devant de la scène. Placez vos fiches et votre montre devant vous et ancrez vos pieds bien au sol. N'oubliez pas de balayer du regard tous vos auditeurs. Laissez-les tranquillement s'installer avant de prendre la parole. Attendez le silence absolu avant

de commencer, et accueillez-les par un « bonjour » chaleureux. Vous pouvez également les remercier de leur présence. Parmi les détails importants à ne pas omettre : passer aux toilettes et éteindre son téléphone portable avant l'intervention.

L'intervention

Voici les cinq règles d'or à ne jamais oublier durant votre intervention :

- › Regardez vos auditeurs.
- › Restez bien droit les pieds ancrés au sol et ne privilégiez que les gestes en hauteur au-dessus du coude.
- › Parlez à voix haute, articulez et donnez du rythme à votre intervention.
- › Faites des phrases courtes et laissez passer quelques moments de silence après un message ou une idée importante.
- › Respirez profondément pour retrouver calme et confiance.

Sortir de scène

Votre « au revoir » a autant d'importance que votre « bonjour », voire davantage, car il sera la dernière impression que vous laisserez à votre public. À ce titre, optez d'ailleurs pour un « à bientôt », qui maintient une proximité avec votre auditoire et donne de la continuité aux messages que vous avez fait passer durant votre intervention. Bannissez l'emploi de « voilà... », qui peut être connoté négativement, à l'instar de « *je ne pouvais pas faire mieux...* » ou « *le calvaire est fini...* ». Enfin, gardez le sourire et appréciez votre réussite !

L'ESSENTIEL EN UN CLIN D'ŒIL

- **Les points essentiels pour dompter sa peur et parler en public avec aisance.**
- **12 fiches pour toujours avoir à portée de main les points clés de sa démarche.**
- **Un petit guide accessible à tous.**

Synonyme de stress, voire d'anxiété, prendre la parole en public peut se muer en une véritable épreuve.

Comment préparer son intervention et la mettre en forme ? Comment trouver les mots justes ? Placer sa voix ? Gérer son trac, ses gestes et captiver son public ? Telles sont les questions auxquelles ce memento apporte des réponses efficaces.

Gérald Dudouet est journaliste spécialisé dans le secteur de l'emploi et du social. Auteur de plusieurs ouvrages à destination des jeunes diplômés et des entrepreneurs publiés chez Studyrama, il anime diverses conférences et émissions de télévision sur la formation, l'insertion professionnelle et le secteur social. Il accompagne également des dirigeants d'entreprise des politiques et des responsables associatifs à la prise de parole en public.

