Accrochez votre auditoire

Les clés pour susciter (enfin) l’écoute et l’intérêt

Martine Compagnon

Ce document reprend l’ensemble des tableaux du livre « Accrochez votre auditoire » afin d’en faciliter l’utilisation.

## Sommaire

[Sommaire 2](#_Toc38984078)

[Chapitre 1 4](#_Toc38984079)

[La carte d’identité de mon public et ma préparation 4](#_Toc38984080)

[Je m’exerce à débuter par un « vous » 6](#_Toc38984081)

[Des préférences de fonctionnement pour capter et traiter l’information 7](#_Toc38984082)

[Exemple à visée pédagogique d’une information destinée à des préférences précises 8](#_Toc38984083)

[Les informations dont je dispose sur mon thème, à répartir dans la présentation 9](#_Toc38984084)

[Ce que je sais et perçois de mon auditoire 10](#_Toc38984085)

[Chapitre 2 11](#_Toc38984086)

[Le résultat que j’espère 11](#_Toc38984087)

[L’objectif que je souhaite atteindre avec ce public 12](#_Toc38984088)

[Le message clé que je veux porter dans ma présentation 13](#_Toc38984089)

[Mon kit de survie 14](#_Toc38984090)

[Je choisis le plan linéaire pour organiser mes apports 15](#_Toc38984091)

[Je structure ma présentation selon la question clé 17](#_Toc38984092)

[Je structure un pitch de 5 minutes 18](#_Toc38984093)

[J’obtiens un retour sur la clarté de mon message 19](#_Toc38984094)

[Je note ce qui fonctionne et ce qui peut être amélioré 20](#_Toc38984095)

[Chapitre 3 21](#_Toc38984096)

[Comment je peux progresser sur les trois piliers regard – voix – posture 21](#_Toc38984097)

[Comment je peux compenser dans l’instant la faiblesse de l’un des trois piliers 22](#_Toc38984098)

[Je m’entraîne à partager mon texte en faisant autre chose 24](#_Toc38984099)

[Je crée facilement des sujets d’improvisation 25](#_Toc38984100)

[Je me centre sur ma respiration pour me concentrer 26](#_Toc38984101)

[J’échauffe ma voix, je détends mon larynx 27](#_Toc38984102)

[Je recentre mon énergie 28](#_Toc38984103)

[Mon appui sur les trois piliers de la présence 29](#_Toc38984104)

[Chapitre 4 31](#_Toc38984105)

[Je prépare mon intervention en deux versions : 5 minutes et 10 minutes 31](#_Toc38984106)

[Je me prépare à utiliser des descriptions dans ma présentation 32](#_Toc38984107)

[J’utilise des figures de style pour agrémenter mon discours 33](#_Toc38984108)

[J’enlumine mon discours de figures narratives 34](#_Toc38984109)

[Je mesure ma maîtrise du temps de parole 35](#_Toc38984110)

[J’enrichis ma collection d’images, de métaphores, de formules 36](#_Toc38984111)

[Chapitre 5 37](#_Toc38984112)

[La carte d’identité du lieu et ma préparation 37](#_Toc38984113)

[Je repère la signification symbolique de la mise en espace 40](#_Toc38984114)

[J’entre en scène 42](#_Toc38984115)

[Je prépare ma conclusion 43](#_Toc38984116)

[Je tire des enseignements des installations 44](#_Toc38984117)

[Je progresse dans les supports visuels que j’utilise 45](#_Toc38984118)

[Chapitre 6 46](#_Toc38984119)

[J’obtiens des questions et réactions 46](#_Toc38984120)

[Je clarifie les positions de chacun 48](#_Toc38984121)

[Je clarifie l’angle de vue 49](#_Toc38984122)

[Je précise mon intervention 50](#_Toc38984123)

[J’obtiens des interactions positives avec l’auditoire 51](#_Toc38984124)

[Je repère les échanges qui me sont inconfortables 52](#_Toc38984125)

[Chapitre 7 53](#_Toc38984126)

[Je prépare une note de sens de mon activité 53](#_Toc38984127)

[J’annonce une mauvaise nouvelle à une équipe 55](#_Toc38984128)

[Chapitre 8 58](#_Toc38984129)

[Je prépare les points clés d’une parole de circonstance 58](#_Toc38984130)

[Manuel de gestion rapide des pannes 59](#_Toc38984131)

[Les pannes les plus courantes et leurs réponses possibles 59](#_Toc38984132)

# Chapitre 1

## La carte d’identité de mon public et ma préparation

|  |  |
| --- | --- |
| Ce que je sais | Ce qui peut m’aider à créer du lien |
| Nom & titre des participants | Points communs connus, entre eux |
| Nombre |
| Âge moyen/âges extrêmes | Points communs connus, avec moi |
| Expérience dans leur domaine |
| État d’esprit probable à l’égard de cette présentation  😊 😐 ☹ | Ce qu’ils attendent de cette présentation |
| État physique probable au moment de la présentation (fatigue, faim, envie de fumer, envie de bouger, température ambiante…)  😊 😐 ☹ |
| Éléments de contexte à connaître (local, régional, international) | Ce que cette présentation peut leur apporter (sécurité, estime, nouveauté, confort, argent, sympathie…) |
| Aisance par rapport à la langue utilisée  L’auditoire Moi  😊 😐 ☹ 😊 😐 ☹  Présence de personnes ayant des besoins spécifiques en communication, porteuses de handicap  À quoi cela me demande-t-il de faire attention ? (image, description, symbole, humour, traduction, faux amis, tournure idiomatique propre à la langue, rythme…) |
| Personnes clés présentes | **Exemples, anecdotes, vocabulaires spécifiques à leur univers et utiles à mon thème** |

## Je m’exerce à débuter par un « vous »

|  |
| --- |
| Je choisis mon prochain thème de prise de parole |
| Je liste ci-dessous trois ou quatre façons de débuter ma prise de parole en commençant par « vous ».  Je m’assure que cette introduction est bien spécifique à mon thème, à mon public, et ne pourrait pas être utilisée telle quelle pour un tout autre sujet !   * Bonjour, vous voulez… |
| * Bonjour, vous êtes… |
| * Vous avez peut-être… |

## Des préférences de fonctionnement pour capter et traiter l’information

|  |  |
| --- | --- |
| Information  Analytique, concrète, détaillée, précise  Critères  Logiques et factuels : est-ce vrai ? Est-ce que ça marche ? | Information  Globale, faits saillants, association d’idées  Critères  Logiques et factuels : est-ce vrai ? Est-ce que ça marche ? |
| Information  Analytique, concrète, détaillée, précise  Critères  Subjectifs : est-ce acceptable ? Qu’est-ce que cela me fait ? Qu’en pensent les personnes ? | Information  Globale, faits saillants, association d’idées  Critères  Subjectifs : est-ce acceptable ? Qu’est-ce que cela me fait ? Qu’en pensent les personnes ? |

## Exemple à visée pédagogique d’une information destinée à des préférences précises

|  |  |
| --- | --- |
| Information détaillée + attention portée aux critères logiques et factuels | Information globale  + attention portée aux critères logiques et factuels |
| En 2018, la saison grippale a été caractérisée par1 :   * 1,8 million de consultations pour syndrome grippal durant les 8 semaines d’épidémie * Environ 65 600 passages aux urgences pour grippe, dont près de 11 000 hospitalisations durant l’épidémie * 1 877 cas graves admis en réanimation signalés, dont 289 décès durant la période de surveillance   Cette année, vaccinez-vous !  Permanence à l’infirmerie, bâtiment B, RDC,  9 h 00-17 h 30 | D’après vous, quelle a été l’an dernier la principale cause d’absentéisme dans notre entreprise, entre décembre et février ? La grippe.  Vous pensez-vous protégée ?  Le virus de la grippe peut survivre 24 h sur une surface dure.  Cette année, sauvez votre hiver !  Vaccinez-vous sur votre lieu de travail.  Téléphonez au 34 38. |
| Information détaillée + attention portée aux personnes et aux critères subjectifs | Information globale + attention portée aux personnes et aux critères subjectifs |
| Cette maladie touche chaque année en moyenne 2,5 millions de personnes et les plus âgés représentent 90 % des décès annuels liés à la grippe.  Les personnes susceptibles de développer des complications sont aussi les nourrissons, les femmes enceintes, les personnes souffrant de maladies chroniques ou immunodéprimées, les personnes obèses.  Se vacciner, c’est se protéger et protéger les personnes fragiles autour de nous !  Permanence à l’infirmerie, bâtiment B, RDC, 9 h 00-17 h 30 | Vous attendez les vacances d’hiver avec impatience ? La montagne, les tablées généreuses, le feu dans la cheminée, les retrouvailles avec ceux que vous aimez ?  Le virus de la grippe vous attend avec impatience : la fatigue, les nausées, les maux de tête, les courbatures !  Cette année, vaccinez-vous sur votre lieu de travail.  Téléphonez au 34 38. |

## Les informations dont je dispose sur mon thème, à répartir dans la présentation

|  |  |
| --- | --- |
| Information détaillée, données précises et chiffrées, descriptions | Information globale, faits saillants, images, symboles, tableaux synthétiques |
|  |  |
| Attention portée aux critères logiques et factuels. Que faut-il savoir pour comprendre/être convaincu ? | Attention portée aux personnes et aux critères subjectifs. Qui est concerné ? Qu’en pensent-elles ? |
|  |  |

## Ce que je sais et perçois de mon auditoire

* Résultats page 39.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ma connaissance de l’auditoire | | |
| Je savais à l’avance combien de personnes seraient présentes. | oui | non |
| Je connaissais leur profil, certaines caractéristiques. | oui | non |
| Je connaissais personnellement certaines d’entre elles. | oui | non |
| J’avais au préalable une idée de leur degré d’énergie, de fatigue (compte tenu de l’heure, du programme). | oui | non |
| Si oui, mon idée était juste. | oui | non |
| J’avais une idée à l’avance de leur degré de réceptivité. | oui | non |
| Si oui, mon idée était juste. | oui | non |
| J’avais préparé des exemples, anecdotes, termes techniques, issus de leur métier, de leur ville, de leur région, de leur histoire. | oui | non |
| Mon degré de présence aux autres | | |
| En arrivant dans la salle, j’ai vu les personnes, l’installation de la salle. | oui | non |
| Je me souviens de la physionomie de certaines d’entre elles. | oui | non |
| J’ai perçu des expressions de leur visage. | oui | non |
| J’ai entendu certaines personnes discuter entre elles, tousser. | oui | non |
| J’ai tenu compte des mains qui se levaient ou autre signe montrant qu’une personne souhaitait intervenir/poser une question. | oui | non |
| Je sais dire si une personne a ouvert la porte de la salle ou si un événement est intervenu durant ma prise de parole | oui | non |

# Chapitre 2

## Le résultat que j’espère

|  |
| --- |
| À l’issue de ma présentation, je souhaite que les membres de l’auditoire : |
| * sachent… |
| * perçoivent… |
| * pensent… |
| * fassent… |

## L’objectif que je souhaite atteindre avec ce public

|  |  |
| --- | --- |
| À l’issue de ma présentation, je souhaite que les personnes soient capables de : | |
| Citer l’existence de… |  |
| Expliquer pourquoi ou comment cela se passe ainsi (les mécanismes, les liens logiques de cause à effet, les enchaînements). |  |
| Donner les raisons pour lesquelles cette proposition est intéressante/importante/nécessaire. |  |
| S’engager dans une action précise, immédiate ou dans un futur proche. |  |

## Le message clé que je veux porter dans ma présentation

|  |
| --- |
| Je sais quel message clé je veux que les personnes retiennent à l’issue de ma présentation |
|  |

## Mon kit de survie

|  |
| --- |
| L’essentiel de mon sujet en 3 minutes et sans filet |
| Une introduction, le meilleur à retenir sur le sujet pour mon auditoire (une phrase avec un sujet et un verbe) : |
| Qui suis-je (brièvement) et quel est mon lien avec le sujet : |
| Un exemple clé, un chiffre illustrant mon sujet, une anecdote parlante : |
| Quelques explications de la logique qui m’amène à ce point : |
| Une conclusion sur ce que j’attends que l’auditoire retienne : |

## Je choisis le plan linéaire pour organiser mes apports

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Le plan linéaire en 3 parties | | |
| **Introduction** | 1. Prendre contact avec l’auditoire | * Créer la relation : un mot pour parler de l’auditoire. * Retenir l’attention : une question, une image, une anecdote. |
| 2. Situer le projet | * La définition du sujet, sa délimitation. * L’importance du sujet, en général et en particulier pour cet auditoire. * L’objectif de la présentation. |
| 3. Annoncer le plan | * Les grands points clés retenus, à afficher si possible |
| **Développement** | 4. Les 2 ou 3 différentes parties | * N’en retenir que quelques-unes. * Placer la plus importante en premier. * Chaque partie dispose d’une introduction, d’un développement et d’une conclusion sous forme d’une idée clé à retenir. * Chaque partie dispose d’un titre. Les titres sont harmonisés (verbe à l’infinitif ou conjugué, question…). |
| 5. Les transitions : c’est pourquoi, cependant, si/alors, pour finir… | * Elles constituent l’armature logique du raisonnement. * Invisibles sur les slides ou supports, elles méritent d’être exposées à l’oral pour convaincre. |
| **Conclusion** | 6. Résumer | * L’oral est exigeant pour la mémoire. Pour faciliter l’ancrage, rappeler les 2 ou 3 idées clés de votre présentation, sous forme de phrases complètes avec un sujet, un verbe. |
| 7. Conclure | * De façon didactique : redire ce que les personnes doivent retenir… Je pose un point d’exclamation. * De façon dialectique : rouvrir en conclusion sur une question nouvelle, un aspect inexploré, qui restera donc en suspens… Je pose des points de suspension. * De façon pédagogique : poser une question et ouvrir le débat ou l’échange avec l’auditoire… Je pose un point d’interrogation. |
| 8. Ouvrir le débat | Avec une consigne claire, inviter l’auditoire à :   * répondre à une question ; * faire un lien (précis) entre ce que je viens de dire et ses pratiques : quelle familiarité ? Quelle transposition possible ? Quelle nouveauté ? * discuter à deux ou trois personnes sur ce que leur inspire la présentation. |

## Je structure ma présentation selon la question clé

|  |  |
| --- | --- |
| Je raconte en introduction une histoire qui attire l’attention | |
| Je cite mon sujet | « Le plan de présentation par la question clé et la pyramide logique. » |
| Je commence par une illustration de la situation générique, dans laquelle mes auditrices se reconnaissent. | Vous devez régulièrement présenter les avancées de votre projet à un groupe de pilotage composé de seniors managers très (pré)occupés. Ils ont à prendre des décisions qui vous concernent. |
| Dans de cette situation, je mets en avant un problème courant, une difficulté partagée. | Régulièrement, vous déplorez leur manque d’attention. Les questions ou remarques que vous soulevez sont incomprises. Ils prennent des décisions non pertinentes. |
| Pour dépasser cette difficulté, je formule la question clé qui décrit ce que je/les personnes souhaitent obtenir. C’est LA question « fil rouge » de la présentation.  « Comment … ? » | Comment amener les décideurs à valider en 30 minutes la décision clé concernant votre projet ? |
| J’apporte une proposition articulée avec logique. | Je propose de structurer désormais votre présentation selon un plan logique pyramidal. |
| Je détaille les arguments en faveur de ma solution. Tous les éléments cités dans un paragraphe sont du même niveau de logique. | Parce que cette présentation dessine l’argumentation logique qui conduit à la décision que vous soutenez.  Parce que cette présentation réduit le temps d’exposé.  Parce que cette présentation captive l’attention. |
| J’entre ensuite dans le détail de chaque proposition (éléments factuels de réalisation)… selon le temps dont je dispose. | Notre cerveau fonctionne par questions logiques que la structure reproduit, selon des procédés de pensées connues. |

## Je structure un pitch de 5 minutes

|  |  |
| --- | --- |
| Le titre du projet, de la solution – Le « quoi » en quelques mots, en un slogan | |
| Le besoin, sous la forme d’une histoire | Le « pourquoi »  Quelle situation insatisfaisante vais-je présenter, à laquelle je souhaite apporter une réponse ?  Si possible sous la forme d’une histoire avec des personnes vivant une anecdote qui parle au plus grand nombre…  Teinté d’émotion, grâce aux personnes impliquées. |
| Ce que je promets d’apporter | Le « quoi »  La solution que j’ai en tête : de la façon la plus concrète possible, imagée, faisant appel aux 5 sens…  En quoi répond-elle aux problèmes abordés ?  En quoi diffère-t-elle de ce qui existe déjà ?  Explicatif et enthousiaste. |
| La solution dans ses grandes lignes | Le « comment », le « qui », le « quand », brièvement  Comment je vois sa mise en œuvre ?  Où en suis-je de son développement ?  Les partenaires sollicités et déjà impliqués.  Explicatif et enthousiaste. |
| Les bénéfices attendus | Le « pour quoi »  Pour les utilisatrices et utilisateurs.  Pour d’autres bénéficiaires indirects.  Pour les décisionnaires que je cherche à convaincre.  De façon générale, pour la société.  Teinté d’émotion et engagé. |
| La conclusion | Merci  Appel à l’action : ce que j’attends de vous.  Enthousiaste. |

## J’obtiens un retour sur la clarté de mon message

|  |
| --- |
| Je te remercie de me donner ton retour sur ces 3 points |
| Le message essentiel, une seule idée, que tu retiens à l’issue de ma présentation, en une phrase (avec sujet, verbe, complément) : |
| Qu’as-tu remarqué dans ma façon de faire, qui renforçait l’efficacité de ma prise de parole ? Sur quoi puis-je m’appuyer qui t’a convenu ? (Merci de me donner des exemples concrets.)  Exemple : lorsque le directeur financier t’a dit : « La simplicité de votre application n’est pas un critère différenciant ! », j’ai apprécié que tu répondes : « Vous avez raison ! Et je vais souligner de nouveau le critère différenciant. » Tu as ainsi évité d’entrer dans un conflit ! |
| Si je devais, d’après toi, progresser sur un seul point, lequel choisirais-tu ?   * Quelque chose que je fais bien et que je peux renforcer (Comment ? Par quel moyen concret ?). Exemple : tu as une réelle expertise du tourisme. Tu l’énonces au début. Pense à t’appuyer dessus pour donner plus d’exemples vécus au cours de la présentation. |
| * Une façon concrète de contourner quelque chose qui t’a gêné ou a distrait ton attention durant ma présentation. Exemple : tu nous regardes peu. Je pense que tu peux quand même créer une bonne relation avec nous en utilisant beaucoup le pronom « vous » et en nous posant régulièrement des questions. |

## Je note ce qui fonctionne et ce qui peut être amélioré

|  |
| --- |
| Le message essentiel que je souhaitais faire passer à l’issue de ma présentation, en une phrase (avec sujet, verbe, complément) : |
| Ce que les personnes m’ont dit avoir retenu lorsque je leur ai posé la question à l’issue de la présentation : |
| Sur quoi me suis-je appuyé qui a renforcé l’efficacité de ma prise de parole ? Un point fort, un atout ? (Je note pour mémoire des exemples concrets.) |
| Je m’accorde une chose que j’ai bien faite, un atout, que je peux renforcer pour une prochaine fois. (Comment ? Par quel moyen concret ?) |

# Chapitre 3

## Comment je peux progresser sur les trois piliers regard – voix – posture

|  |
| --- |
| Travailler mon regard |
| * Suivre, dans un cours de théâtre, des exercices basés sur le regard : se croiser et se regarder, se dévisager sans rire (« je te tiens, tu me tiens, par la barbichette… »). * Prendre des cours d’improvisation et travailler en duo sur scène. * S’inscrire à un atelier de clown, qui offre de travailler le « regard au public ». * S’entraîner, en réunion, à bien tourner la tête pour regarder mes collègues en face, et pas du coin de l’œil… |
| Travailler ma voix |
| * Prendre des cours de chant et/ou chanter, pour asseoir ma voix, en développer les harmoniques, apprendre à l’aimer. * Apprendre à utiliser ma respiration pour renforcer ma puissance en douceur avec un orthophoniste. * Prendre des cours de théâtre. * Participer à un club de lecture à voix haute. * Se présenter à des scènes ouvertes de conte… |
| Travailler ma posture |
| * Suivre des cours dispensant la méthode Feldenkrais ou des cours de danse. * S’inscrire à un atelier de yoga, de qi gong, de tai-chi ou autre art martial où l’on s’ancre et se redresse. * S’entraîner à un sport d’équilibre où l’on « se tient debout », avec la conscience de son axe : funambulisme, skate, roller… * S’inscrire à un atelier cirque. |

## Comment je peux compenser dans l’instant la faiblesse de l’un des trois piliers

|  |
| --- |
| Voix – Je parle doucement et on ne m’entend pas |
| * Je m’approche des personnes si je le peux. * Je regarde souvent la ou les personnes installées le plus au fond de la salle, afin que mon cerveau ajuste par automatisme le volume de ma voix. * Je demande à l’avance la mise à disposition d’un micro, ou je m’achète un microphone (micro-cravate) que je fais régler à ma convenance et un haut-parleur facilement transportable. * Je cherche à m’installer de préférence dos à un mur, une surface qui réfléchira ma voix. * Je regarde intensément les personnes pour garder le contact. * Je sollicite leur collaboration et les prie de bien vouloir me faire un signe précis, si par hasard en cours de route ma voix devient inaudible. « Faiblesse avouée est à moitié pardonnée. » |
| Voix – J’ai une voix monocorde |
| * Je privilégie dans mon discours les « informations chaudes » : des anecdotes avec des personnages, des exemples tirés de mon expérience. Ces informations contiennent des émotions, contrairement aux informations « froides » : données factuelles, chiffres, concepts. J’ai plus de chance de m’animer et de colorer ma voix sans y penser. |
| Regard – Je n’aime pas regarder le public |
| * Je compense l’absence de regard par une relation plus explicite dans le discours. * Je m’approche si je le peux, pour réduire l’impression de distance. * J’utilise le plus possible les pronoms « vous » et « nous ». L’emploi du « vous » facilite le réflexe de regarder l’auditoire, comme dans un dialogue. * Je parle au public de lui-même, pour lui montrer que je sais bien qu’il est là et quelles sont ses caractéristiques. |

|  |
| --- |
| Posture – Je bouge tout le temps, et je donne le vertige à mes interlocuteurs |
| * Je cherche au démarrage à adopter une posture à la fois naturelle et légèrement différente de ma posture naturelle : par exemple, je place les pieds parfaitement parallèles l’un à l’autre. Cette posture un peu nouvelle modifie la position de mes articulations (genoux, chevilles). Cela crée une sensation d’étrangeté qui attire mon attention. J’ai plus de chance d’être conscient de ma posture et de rester stable. * Je décide de donner une signification à mes déplacements :   + introduction : au centre ;   + trois pas à droite pour placer le problème rencontré ;   + trois pas pour présenter la solution proposée au centre ;   + deux pas en avant pour interroger le public.   De cette façon, je tire parti de mon énergie pour inscrire mon plan dans l’espace. |
| Posture – Je ne sais pas quoi faire de mes mains |
| * Je les oublie. * Je travaille les images mentales de mon discours : je me représente les situations dont je parle, les difficultés à surmonter, l’intérêt suscité par la solution, les lieux concernés… En étant plus présent et plus vivant au discours, les gestes suivront. * Je m’adresse aux auditeurs. La situation de dialogue entraînera plus facilement une gestuelle naturelle. * Je décide d’illustrer mon discours par des objets, que je manipule. J’utilise ainsi mes mains à des tâches utiles et précises. |

## Je m’entraîne à partager mon texte en faisant autre chose

|  |
| --- |
| Je présente mes idées en jouant à la balle |
| Étape 1  Prenez deux balles simples (des balles à lancer contre un mur). Une seule si vous n’avez jamais joué à la balle étant enfant…  Face à un mur, lancez les balles alternativement et rattrapez-les (ce qui s’appelle : jouer à la balle contre un mur). Quand tout va bien, vous lancez une balle avant que la seconde n’arrive.  Si vous n’en avez qu’une, c’est plus simple !  Lancez, rattrapez, sans les laisser tomber et avec un rythme élevé et régulier.  N.B. : Vous pouvez remplacer le jeu de la balle par une activité vous mobilisant physiquement sans accaparer vos pensées : peindre un petit objet, dessiner (reproduire un dessin existant, recopier une case de BD)… |
| Étape 2  Alors que vos mains (et le reste du corps) sont occupées, énoncez votre présentation : adressez-vous à un public imaginaire et tenez le fil de votre exposé. |

## Je crée facilement des sujets d’improvisation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Je crée des sujets en associant aléatoirement des thèmes de chaque colonne | | | |
| La croissance | Des mouches | En Europe centrale | Une question clé |
| L’élevage | Des trottinettes | Dans le monde | Regard d’experts |
| L’absurdité | Des tatouages | Dans les relations | Une seule solution |
| L’avenir doré | De l’empathie | Dans la diplomatie | Une réponse révolutionnaire |
| Le défi | De la choucroute crue | Chez les adolescents | Jamais plus ! |
| L’énigme | Des éoliennes | Dans les professions de santé | Pas chez nous ! |
| La lame de fond | De la kleptomanie | Dans les déserts de sable | Une règle d’or |
| Le danger | Du transport fluvial | Au xxie siècle | Ce que vous devez savoir |
| La disparition annoncée | Des bitcoins | Depuis le Moyen Âge | Ce qu’on ne nous dit pas |
| L’épidémie | Du tulle | En hiver | Une qualité essentielle |

## Je me centre sur ma respiration pour me concentrer[[1]](#footnote-1)

|  |
| --- |
| Je respire avec conscience |
| Étape 1   * Debout, les pieds légèrement écartés. Chaussures plates de préférence. * Prenez le temps d’inspirer en levant les bras verticalement au-dessus de votre tête (devant vous ou sur les côtés). Le temps du mouvement, tranquille, correspond exactement au temps de votre inspiration. * Vous êtes poumons pleins, les bras levés verticalement. Prenez conscience des quelques secondes de suspension, au sommet de votre inspiration, avant que la respiration ne s’inverse. * Commencez à expirez doucement, en soufflant par la bouche. En même temps que vous expirez, vos bras redescendent. Au même rythme. * Vous êtes désormais poumons vides, les bras le long du corps. * Goûtez quelques secondes ce temps de suspension, à la fin de l’expiration. * Recommencez plusieurs fois, en ne prêtant attention qu’à une chose : le mouvement de votre respiration synchronisé avec le mouvement de vos bras. Suivez le passage de l’air dans vos narines, dans votre corps…   Si possible :   * tournez les paumes de main vers le sol lorsque vous montez les bras en inspirant ; * tournez les paumes vers le ciel lorsque vous expirez.   Ceci vous permet de respecter le circuit de l’énergie, selon les principes du yoga de l’énergie. |
| Étape 2  Vous pouvez ajouter à l’exercice une dimension particulière, une fois bien installé dans cette respiration centrée.   * Fixez des yeux un point précis devant vous. Cela renforcera votre équilibre. * En même temp que vous levez les bras et que vous inspirez, dressez-vous sur la pointe des pieds. Lentement. Au même rythme que votre inspiration. * Poumons pleins, vous êtes sur la pointe des pieds, vos bras levés au-dessus de votre tête. * Goûtez ce moment de suspension. * Redescendez les bras en expirant doucement. En même temps, redescendez lentement vos talons vers le sol. Le point que vous fixez du regard vous aide à garder votre équilibre. * Poumons vides, vos pieds sont à plat au sol et vos bras le long du corps. * Recommencez ce cycle de respiration plusieurs fois.   Si vous perdez l’équilibre en montant sur la pointe des pieds, ce n’est pas grave. Prenez le temps de refaire quelques respirations complètes les pieds à plat, pour bien sentir votre axe vertical.  Réessayez. |

## J’échauffe ma voix, je détends mon larynx[[2]](#footnote-2)

|  |
| --- |
| Exercice 1  Repensez au bruitage de petites voitures, de votre enfance : « brrrrr ! brrrr ! » avec les lèvres qui vibrent… Vous l’avez retrouvé ?  Faites, lèvres vibrantes, quelques vrombissements en imitant en plus la tonalité d’une sirène d’alarme, qui commence dans les graves, monte dans les aigus puis redescend… Attention, ça chatouille !  Cet exercice détend votre larynx et vos cordes vocales sont prêtes à travailler. |
| Exercice 2  Imaginez un plat que vous aimez. Un fruit juteux.  Actionnez votre langue et vos mâchoires, comme si vous dégustiez cet aliment sans perdre une miette de saveur.  En même temps, émettez des « mmmmh ! » de gourmandise.  Vous relaxez ainsi vos mâchoires et votre langue, et encore une fois, permettez aux cordes vocales de se préparer en douceur. |
| Exercice 3  Imaginez que vous êtes un ventriloque émérite.  Bouche fermée, tout en gardant vos lèvres immobiles et bien détendues, prononcez tranquillement de façon sonore : « aaaaa – eeeeuuu – iiiii – ooooo – oooouuu ».  Prenez votre temps pour faire résonner chaque voyelle.  Sentez que tout l’intérieur de la bouche vibre avec chaque voyelle jusqu’à l’arrière du palais. Savourez ce massage grâce aux vibrations ainsi produites, c’est une sensation agréable. Vous pouvez le faire devant un miroir pour bien vous assurer que vos lèvres restent immobiles.  Vous réveillez et dynamisez de cette manière, avec soin, tout votre système de production du son. Vous prenez conscience de l’endroit où la résonance des sons prend sa source : elle part de l’intérieur de votre instrument, qu’est votre corps, et ensuite va pouvoir rayonner en direction de votre auditoire. |

## Je recentre mon énergie[[3]](#footnote-3)

|  |
| --- |
| Je recentre mon énergie et grandis ma présence en quelques secondes |
| En quelques secondes, je vérifie que je suis aligné (de la tête aux pieds si je suis debout ; de la tête au bassin et les jambes décroisées/pieds à plats si je suis assis) : axe tête – cou – colonne vertébrale – hanches – genoux – pieds.  Je respire profondément et discrètement, en me grandissant à l’inspiration (un fil tire le sommet de ma tête vers le haut) et en sentant une chaleur amicale m’envahir avec douceur à l’expiration (le dos toujours droit).  Je détends les crispations et tensions que je perçois (yeux, front, mâchoires, langue, nuque, épaules, ventre, dos, genoux…).  Je ressens durant un bref instant la bulle d’énergie qui m’entoure, qui entoure mon corps. Je dégage de l’énergie et de la chaleur. Et je me représente cette bulle qui s’élargit et s’agrandit. |

## Mon appui sur les trois piliers de la présence

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oui | Non | Je n’ai pas fait attention |
| Mise en condition | | | |
| J’ai pris le temps de faire quelques mouvements au préalable pour me détendre. |  |  |  |
| J’ai repéré ce qui est bon pour moi. Par exemple :   * me concentrer plutôt tranquillement avant de prendre la parole ; * aller voir les personnes et prendre le temps de discuter ; * prendre une boisson, aller marcher dehors… |  |  |  |
| Je me suis organisée pour appliquer ce qui est bon pour moi avant la prise de parole. |  |  |  |
| J’ai pensé à respirer profondément avant de commencer. |  |  |  |
| J’ai pensé à respirer pendant ma présentation. |  |  |  |
| Ma propre piste d’attention : | | | |
| Mon regard | | | |
| J’ai croisé le regard des personnes avant de prendre la parole. |  |  |  |
| J’ai croisé le regard des personnes durant ma prise de parole. |  |  |  |
| J’ai conclu par un regard sur l’auditoire. |  |  |  |
| Ma propre piste d’attention : | | | |
| Ma voix | | | |
| J’ai eu le temps et l’occasion d’échauffer ma voix à l’avance. |  |  |  |
| J’ai bu de l’eau, avant et pendant, pour prendre soin de ma voix. |  |  |  |
| J’ai parlé suffisamment fort, tout en gardant un sentiment de confort |  |  |  |
| Je me suis rapprochée pour me faire entendre si nécessaire. |  |  |  |
| J’ai modulé en parlant parfois plus fort, parfois plus doucement selon les thèmes. |  |  |  |
| J’ai introduit des informations chaleureuses qui m’aident à moduler ma voix sans y penser : souvenirs, anecdotes… |  |  |  |
| Ma propre piste d’attention : | | | |
| Ma posture | | | |
| J’ai repéré si je suis plus à l’aise debout ou assise. |  |  |  |
| J’ai obtenu de parler dans les meilleures conditions pour moi, assise ou debout. |  |  |  |
| Debout, je me suis tenue droite, en équilibre sur mes deux jambes. |  |  |  |
| Debout, si je me suis déplacée, j’ai donné du sens à mes déplacements. |  |  |  |
| Assise, j’avais le dos droit. |  |  |  |
| Assise, mes jambes étaient décroisées la majorité du temps. |  |  |  |
| Ma propre piste d’attention : | | | |

|  |
| --- |
| Pour la prochaine fois |
| Que puis-je m’offrir comme piste d’attention pour la prochaine fois, afin de déployer au mieux mes possibilités de présence ? |

# Chapitre 4

## Je prépare mon intervention en deux versions : 5 minutes et 10 minutes

|  |  |
| --- | --- |
| Option 1 – avec 5 minutes de plus  Est-ce que j’ajoute une histoire ou anecdote supplémentaire ? Si oui, laquelle ? | Option 2 – avec 5 minutes de plus  Est-ce que j’ajoute un ou deux chiffres clés, une donnée factuelle ? Si oui, lesquels ?  Le cœur de ma présentation (mon kit de survie + entrée en relation avec le public) – 5 minutes :  Introduction : le meilleur à retenir en une phrase – le message clé (sujet, verbe, complément)  Qui êtes-vous ?  Qui suis-je et pourquoi moi ? (une phrase)  Un chiffre, une illustration de l’importance du sujet  Quelques éléments pour comprendre le message clé et la logique qui y conduit  Conclusion : à savoir, à faire, à dire… |
| Option 3 – avec 5 minutes de plus  Est-ce que je prévois une question à poser à mon auditoire (et j’écoute les réponses) ? | Option 4 – avec 5 minutes de plus  Une idée clé/thème supplémentaire à ajouter, avec concision ? |

## Je me prépare à utiliser des descriptions dans ma présentation

|  |
| --- |
| Je m’imagine demain, face à mon auditoire |
| Le silence traduit son intérêt : les personnes me regardent avec attention. Quel que soit le caractère abstrait ou conceptuel de ma présentation, je fais, à un moment donné, l’effort de les projeter dans une situation où elles se voient utiliser mon concept, ou sont concernées par mon sujet. Que voient-elles ? Que font-elles ? Où cela se passe-t-il ? Que se passe-t-il ?  Je complète les phrases suivantes : |
| Autour de moi... (quelques mots de contexte) : |
| Je... (verbe d’action) |
| Et alors... (je raconte, que se passe-t-il ?) |
| Ceci est l’illustration de... (mon idée, mon concept) |

## J’utilise des figures de style pour agrémenter mon discours

|  |  |
| --- | --- |
| Quelques exemples de figures qui marquent l’oreille | |
| Anaphore | Cela consiste à commencer plusieurs phrases successives par le même mot ou groupe de mots.  Un exemple marquant date du 2 mai 2012 : François Hollande est appelé à répondre aux journalistes lors du débat télévisé de l’entre-deux-tours des élections présidentielles, qui l’oppose à Nicolas Sarkozy. À la question de la journaliste : « Quel président comptez-vous être ? », François Hollande1 reprend 15 fois la formule : « Moi, Président de la République, je… » |
| Chiasme | Il consiste à croiser, dans une phrase, deux éléments A et B, sous la forme AB/BA.  « Il faut manger pour vivre, et non pas vivre pour manger », L’Avare de Molière.  « Vivre simplement pour que d’autres puissent simplement vivre », Gandhi.  « Des chercheurs qui cherchent, on en trouve. Des chercheurs qui trouvent, on en cherche », citation attribuée au Général de Gaulle. |
| Oxymore | C’est une figure de style qui rapproche un nom et un adjectif en apparence contradictoires. Il crée la surprise, ce qui facilite la mémorisation.  « une contrainte libératrice », « une sérénité bouillonnante » |
| Zeugme | Il associe à un même verbe, ou à une même préposition, des compléments différents.  « Tout jeune Napoléon était très maigre  Et officier d’artillerie  Plus tard il devint empereur  Alors il prit du ventre et beaucoup de pays. »  Composition Française, Jacques Prévert. |

## J’enlumine mon discours de figures narratives

|  |
| --- |
| Quelles images, comparaisons, métaphores puis-je introduire dans mon exposé ? |
| * Je liste mes idées clés. |
| * Pour lequel de ces concepts puis-je trouver :   + une analogie dans le monde animal, biologique, médical, littéraire… ? |
| * + un symbole, un objet ? |
| * + un proverbe, une citation, un slogan ? (« 100 % des gagnants ont tenté leur chance ») |
| * + une métaphore qui embellit la représentation que nous avons du thème ? |

## Je mesure ma maîtrise du temps de parole

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ce que mes amis et collègues diraient de moi : | | |
| On peut compter sur lui/elle pour tenir dans le temps imparti. | Apporte un sandwich, ça va forcément déborder ! | Arrive bien à l’heure sinon tu risques de tout rater… Tu sais qu’avec lui/elle, tout est dit en quelques mots ! |
| C’est super, il/elle arrive toujours à dire l’essentiel quel que soit le temps dont il/elle dispose. | Pourvu que je passe avant lui/elle ! La dernière fois, je n’avais plus de temps, il/elle avait explosé le compteur ! | Pourvu que je ne passe pas après lui/elle, il/elle termine si vite que j’ai à peine le temps de me préparer. |
| C’est le fils/la fille d’un cheminot de la SNCF et d’une horloge comtoise. | Je plains la personne chargée de lui rappeler que son temps arrive à sa fin… | On dit qu’une fois, il/elle est arrivé·e à parler plus de 10 minutes. C’était en 2016. |
| J’ai toujours le temps de poser une question et d’avoir ma réponse. | Il/elle annonce toujours qu’il/elle prend les questions à la fin, mais il/elle n’en a jamais le temps. | Il/elle annonce toujours un temps pour les questions, mais ça va si vite que nous n’avons pas le temps de les poser. Il/elle est déjà reparti·e. |
| Une suggestion ? | | |
| Continuez !  Et si vous le pouvez, soyez un mentor pour un ou une collègue qui aimerait progresser sur le sujet. Comment faites-vous ? Observez et diffusez votre savoir-faire ! | Comprenez que votre pratique de ne pas tenir compte du temps peut nuire à la puissance de votre message, et à la bienveillance de votre auditoire.  Entraînez-vous avec un sablier. Vous pouvez y arriver ! | Si vous regardez attentivement vos interlocuteurs et interlocutrices, vous verrez de l’intérêt dans leur regard. Prenez le temps de créer la relation, vous saurez plus facilement vous appuyez sur ce lien pour prendre tout le temps nécessaire. |

## J’enrichis ma collection d’images, de métaphores, de formules

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Images, formules, métaphores et citations que j’aime et que je peux réutiliser | | |
| Image, formule… | À utiliser pour parler de… | La source est… |
|  |  |  |

# Chapitre 5

## La carte d’identité du lieu et ma préparation

|  |  |
| --- | --- |
| Ce que je sais | Ce que je peux faire – check list |
| La taille de la salle, sa luminosité | Obtenir un plan, une photo des lieux.  Prévoir un éclairage spécifique si nécessaire. |
| L’environnement, bruyant ou non (ex. : près de la salle de restaurant du lieu de séminaire, lorsqu’ils débarrassent les tables…) | Si la salle est très grande et que nous serons perdus dans un espace vide, demander à la réduire (par une cloison amovible, un paravent) ou à rapprocher les personnes d’une extrémité de la salle. |
| La position des entrées et sorties | Vérifier son accessibilité aux personnes à mobilité réduite. |
| Les issues de secours au cas où il me faudrait faire face à une demande d’évacuation (alerte incendie) | Anticiper si des entrées ou sorties intempestives peuvent déranger l’écoute des auditeurs (portes donnant directement là où se trouve la personne qui parle…) et décider d’inscrire un avertissement sur la porte, ou de la fermer. |
| La proximité des toilettes, des lieux de pause, d’un vestiaire pour me préparer | Vérifier que je peux installer quelque part ce que j’apporte avec moi, que je dispose d’un endroit pour me préparer si besoin. |
| Le réglage lumière  Le réglage température | Demander si un technicien est présent pour m’assister ou obtenir toutes les informations pour être le plus autonome possible. |
| L’installation des auditeurs (chaises en mode conférence, salle de classe, réunion, cabaret1…), présence ou non de tables, amovibles ou non… | Demander à l’avance un type d’installation spécifique s’il n’est pas déjà prévu.  Si personne ne peut le faire pour moi, prévoir le temps de déplacer chaises et tables si besoin. |
| Le matériel technique | Vérifier qu’il y a le matériel requis. |
| * Son * Projection/pointeur/télécommande | Demander à vérifier la compatibilité de mon matériel avec l’installation de la salle (Mac, PC, haut-parleurs pour la vidéo, liaison par ClicShare, Keynote Air…).  Arriver à l’avance pour tester la projection, la sonorisation.  Vérifier si c’est moi qui aurai le contrôle de l’avancée de mon support ? Quelqu’un le fera-t-il pour moi ?  Prévoir un micro (micro-cravate émetteur et récepteur, et un ampli) si le volume de ma voix est un souci récurrent. |
| * Tableaux blanc/papiers (et feutres) | Apporter des feutres et du papier à afficher si j’ai besoin de noter des questions ou des informations au tableau. |
| * Prises électriques | Apporter une multiprise, une rallonge. |
| * Accès WiFi (si je veux pouvoir projeter un document accessible sur le Web ou utiliser un outil collaboratif) et code d’accès ! | Si j’utilise un outil collaboratif de type Klaxoon, Kahoot, Stormz, tester absolument la connexion et le fonctionnement à l’avance. |
| La posture attendue de l’orateur   * Debout * Debout derrière un pupitre * Assis, sur une estrade ou au niveau des auditeurs * Format table ronde (à plusieurs)   La présence d’un verre d’eau à disposition  L’emplacement des traducteurs éventuels | Préciser à l’avance à l’organisateur, s’il y en a un, ce que je préfère : j’aime particulièrement parler debout ; j’apprécie de parler assis au même niveau que les auditeurs ; j’aime être très proche des personnes et sentir leurs réactions ; je préfère un micro-cravate…  Vérifier l’accessibilité et le confort si je suis une personne à mobilité réduite ou avec des besoins spécifiques.  Vérifier que je peux me déplacer si j’en ai le besoin : la sonorisation prévue le permet-elle ? Y a-t-il des marches à descendre ? |
| Les conditions de mon arrivée en scène   * Les personnes sont déjà en salle * Je les accueille à leur arrivée * Je dispose d’un temps pour m’installer | Si j’apprécie d’avoir pris contact avec les auditeurs pour créer une alliance, prévoir de les accueillir ou d’arriver lors d’une pause-café.  Si ce n’est pas possible, décider de les saluer individuellement s’ils sont peu nombreux, ou de traverser la salle pour arriver à ma place et de les regarder et leur sourire en passant. |

## Je repère la signification symbolique de la mise en espace

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Je vérifie que l’organisation de l’espace va dans le sens de mon objectif  = Orateur = Auditeurs | | |
| Installation | Signification pour le public | Pensez à… |
|  | Renforcé par la présence d’une estrade et/ou d’un pupitre.  « Je vous informe. Je suis un expert, écoutez-moi… » ou « Faites autre chose, mais discrètement ! » | Créer de la relation si vous souhaitez faire adhérer ou faire agir : posez des questions, parlez de leur expérience… |
|  | « Je vous informe… je vous explique… je suis au centre de la relation, comme un manager ou un formateur. »  « Écoutez-moi et répondez à mes questions. » | Créer un dialogue et susciter la parole des auditeurs pour vous assurer qu’ils ont compris, ou qu’ils peuvent adhérer. |
|  | « Écoutez-moi et discutons. Je souhaite débattre et vous faire adhérer. » | S’adresser à toutes les personnes, y compris sur les côtés. |
|  | « Je vous informe… je vous explique… j’écoute vos réactions. Je souhaite que vous adhériez et que vous trouviez les moyens d’agir. » | Formuler précisément les consignes de travail, les questions, que vous posez aux petits groupes. |
|  | « Nous sommes à égalité pour discuter, je vous écoute et je facilite la parole de chacun. Je souhaite débattre avec vous et favoriser le débat entre vous. » | Mettre les personnes l’aise en présentant la mise en place. Certaines sont décontenancées car elles se sentent très « à vue » ainsi. |

## J’entre en scène

|  |
| --- |
| Je rentre alors que les personnes sont déjà installées ou Je me déplace, depuis mon siège, pour aller parler depuis un endroit précis |
| * Pensez à l’énergie que vous incarnez. * Si c’est possible, accordez-vous à l’avance quelques mouvements pour vous concentrer et vous énergiser1. * Marchez avec énergie, le dos droit, les épaules décontractées. * Donnez une image de détermination sans fébrilité. * Respirez. Souriez si vous le pouvez. Commencez par un mot qui a du sens (pas « euuuh » !). |
| Je prends la parole depuis ma place sans me lever |
| * Admettez qu’en prenant la parole pour une intervention préparée, vous changez subtilement de fonction, tout en restant à votre place. * Redressez-vous, décollez du dossier de votre chaise pour vous dynamiser. Relevez votre buste si vous étiez penché en avant sur la table ; cela vous donne une posture engagée et neutre, qui vous permettra ensuite si besoin de reculer ou d’avancer vers vos interlocuteurs ou interlocutrices. * Décroisez vos jambes et posez vos pieds au sol pour laisser circuler l’énergie. * Offrez un regard circulaire pour voir toutes les personnes présentes, y compris à vos côtés. * Inspirez. Souriez. Commencez (par un mot précis : merci, bonjour, vous…, je…) ! |

## Je prépare ma conclusion

|  |
| --- |
| Sur le fond du discours |
| La conclusion marque souvent les esprits. Elle représente la dernière possibilité d’imprimer une idée importante dans la mémoire des auditeurs. Pensez à la préparer : une phrase précise, une citation, une image…  Évitez de terminer platement : « Et voilà…, C’est fini !…, À qui le tour ? » |
| Sur la relation |
| N’hésitez pas à interpeller l’auditoire, à solliciter un retour : « Tout s’est passé comme vous le souhaitiez ? » Remerciez-le, dites-lui un mot sur ce que vous a apporté cette occasion de lui parler de votre sujet, sur vos espoirs…  Cela s’est passé plus difficilement que prévu ? Des contradicteurs, des questions inattendues, des personnes fatiguées ? Remerciez aussi l’auditoire ! Faites-le sincèrement, en prenant le temps de préciser en deux phrases ce que cette rencontre vous a enseigné. |

## Je tire des enseignements des installations

|  |  |
| --- | --- |
| Les installations de salle que je rencontre | |
| Les installations que j’ai vécues en tant qu’orateur ou auditeur (je décris ou je dessine) | Ce que j’en tire comme astuces, points d’attention pour une prochaine fois |
| Exemple : une salle où toutes les tables sont repoussées le long des murs et les 15 chaises au centre. | Proposer aux personnes de m’aider à les mettre en place est une bonne façon de faire connaissance.  Poser des chevalets directement au sol pour dégager la vue de tous les participants.  À noter : la prise de notes est moins aisée avec cette disposition. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Je progresse dans les supports visuels que j’utilise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Je tire des enseignements des supports que je vois ou que j’utilise | | |
| À quelle occasion ? | Ce qui m’a frappé (a bien marché/n’a pas bien marché) | Ce que j’en tire comme astuce pour la prochaine fois |
| Exemple : la réunion d’équipe de rentrée du secteur | G. a utilisé des photos des sites industriels du groupe : les personnes ont été intéressées de reconnaître ce qui avait changé depuis l’arrivée des nouvelles lignes de fabrication. | Penser à prendre des photos quand je fais des visites terrain pour les mettre sur mes présentations. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Chapitre 6

## J’obtiens des questions et réactions

|  |
| --- |
| Je prévois le temps nécessaire |
| Aucun groupe ne croit à votre envie d’échanger si vous annoncez « 5 minutes de questions-réponses » tout à la fin de la présentation.  Si l’on vous propose de présenter durant 30 minutes, prévoyez par exemple 8 à 10 minutes d’échanges pour 20 minutes de présentation.  Encore une fois, un groupe d’êtres humains possède une lecture très instinctive du temps et de l’espace et en déduit des relations de pouvoir. |
| J’annonce les règles du jeu pour le partage de parole |
| Un groupe agit généralement selon ce que l’on attend de lui.  Si vous voulez des questions, dites-le-lui et précisez sous quelle forme : proposez-vous de garder les questions à la fin de la présentation ? Ouvrez-vous des temps de dialogue à la fin de chaque partie ? Ou acceptez-vous à tout moment une question dite « de compréhension », c’est-à-dire une demande de clarification, d’explication d’un concept nouveau ? |
| Je précise si j’attends des questions, ou plus largement des réactions |
| Un groupe est assez respectueux de ce qu’on lui demande, habitude sans doute enracinée depuis nos années d’école. Les personnes présentes redoutent d’être « hors sujet ».  Si vous demandez « des questions », ne prendront la parole que les personnes qui ont des questions à poser.  Si vous demandez aussi des réactions, des commentaires, vous obtiendrez plus de retours. |
| J’offre un temps d’avance aux personnes |
| Vous obtenez possiblement plus de questions en laissant du temps pour leur préparation.  Si vous offrez un temps de questions-réponses à la fin de votre partie, annoncez-le au démarrage ! Les auditrices auront cette information à l’esprit et leur écoute sera plus attentive. |
| Je favorise, par ma consigne, la production de questions et de réactions précises |
| Une commande précise permet d’obtenir un retour plus concret et défini. Par exemple :   * « Je vous propose de demander toute clarification, toute explication d’une idée que nous avons abordée trop vite à votre goût. » * « Avez-vous des exemples de situations où cela pourrait s’appliquer et sur lesquelles vous voudriez que l’on discute ? » * « Quels sont les 2 points clés que vous retenez de cette présentation ? » |
| Je laisse du temps pour que les réponses éclosent |
| Que vous ayez annoncé ou non à l’avance que vous proposez un temps d’échange à tel ou tel moment de votre présentation, il faudra sans doute quelques instants avant que la première personne ne prenne la parole.  Offrez un silence accueillant pour laisser les idées se mettre en place.  Pour un groupe de moins de 8 personnes, vous pouvez prendre le temps de regarder chacun et chacune en silence soit 3 à 4 secondes de vraie pause… |
| Je prends soin d’utiliser moi-même des questions ouvertes et non manipulatoires |
| Un critère utile de question serait « une question dont je ne connais pas la réponse à l’avance ».   * Formulée de façon positive « pensez-vous que… » plutôt que « ne pensez-vous pas que… » * Libre de tout adverbe tel que : vraiment, toujours, rien… « Vous voulez nous dire que vous n’avez vraiment rien fait ? » |
| Je montre du respect aux personnes |
| Annoncez par exemple que vous prenez toutes les questions, même des personnes qui se sentent très novices. Vous tranquillisez les interlocutrices qui craignent toujours de se montrer « stupides ».  Et quelle que soit la question, accordez-lui votre attention. Ne plaisantez pas au sujet d’une remarque ou d’une interrogation ; la personne qui a pris la peine de la poser pourrait se sentir humiliée. |

## Je clarifie les positions de chacun

|  |
| --- |
| Je justifie mon expertise |
| « C’est en tant que… que je prends la parole aujourd’hui. »  « Je m’appuie sur une expérience précédente où j’ai vécu la mise en place de… »  « Je voudrais apporter un avis de citoyenne, pas de manager, sur ce point. »  « Moi-même victime d’un tel accident en 2016, je parlerai en tant qu’usager du système de santé… » |
| Je demande à mes interlocuteurs de justifier leur expertise |
| « J’aimerais comprendre mieux au nom de qui vous parlez aujourd’hui. Venez-vous avec un mandat, en tant que représentant d’autres paroles, par exemple de votre service ? »  « Cette crainte, que vous citez, vous est-elle personnelle, appuyée par une expérience vécue ? Est-elle issue d’une théorie ? »  Attention : pensez à adopter un ton de voix neutre et même bienveillant en posant cette question. Elle peut être vécue comme une remise en cause, là où je vous propose plutôt de favoriser l’échange ! |

## Je clarifie l’angle de vue

|  |  |
| --- | --- |
| J’explicite l’angle sous lequel le sujet est abordé | |
| Angle technologique | Exemple : abordez-vous le sujet via les principes techniques de fonctionnement, l’innovation, les avantages/inconvénients, une rupture technologique, les défis… ? |
| Angle social | Exemple : présentez-vous le point de vue des personnes impactées, de l’accessibilité, l’angle de la solidarité, de l’équité, le principe du « chacun à sa mesure et à son mérite », les gagnants et perdants… ? |
| Angle sociologique ou sociétal | Exemple : visez-vous les grandes règles implicites ou explicites de vie commune, confirmées ou remises en question (propriété individuelle, liberté d’expression, respect de la vie privée, définition d’une cellule familiale, culture matrilinéaire ou patrilinéaire…) ? |
| Angle économique | Exemples : parlez-vous des ressources consommées, des valeurs produites, des théories sous-jacentes aux arguments présentés (marché régulateur, concurrence parfaite, rationalité limitée des individus, État providence…) ? |
| Angle juridique | Interrogez-vous sur la source de droit dont est redevable cette action. Est-ce légal ? Légitime ? Moral ? Vertueux ? |
| Angle écologique | Ouvrez-vous le débat sur une vision du cycle de vie complet du produit ou du service, sur les conséquences au-delà des frontières… ? |

## Je précise mon intervention

|  |  |
| --- | --- |
| Je précise le sens dans lequel je contribue au débat | |
| J’annonce à l’avance le sens de mon intervention | * POUR – J’interviens pour renforcer ce qui vient d’être dit, je confirme, je « like ». * CONTRE – J’infirme, je contredis, j’apporte une opposition. * NEUTRE – Je pose une question, je vérifie un concept : je suis au service de la compréhension, je ne donne pas d’avis. |
| Je m’appuie sur une catégorie de discours particulier | |
| Pour obtenir/apporter des précisions | * Je donne/demande un exemple, je cite une anecdote. * Je donne/demande un chiffre, un élément factuel, un ordre de grandeur. * Je demande une clarification sur une idée ou un mot utilisé. |
| Pour soulever une faiblesse dans l’argumentation de mon interlocutrice | * Je pointe une contradiction entre les arguments évoqués : « Vous mettez en avant la simplicité de votre réforme et le fait qu’elle rende le système plus clair pour les bénéficiaires. En même temps, vous notez que le public semble n’avoir rien compris au système proposé et qu’il faudra passer beaucoup plus de temps à le présenter. Dans ce cas, la simplicité du nouveau système est-elle si remarquable, qu’il faille tant de temps et de détails pour l’expliquer ? » * Je note la faiblesse d’une relation de cause à effet : « Vous notez que la consommation des glaces est concomitante à la multiplication des actes d’agression sur la voie publique et vous mettez en cause la qualité des colorants utilisés dans les cornets de glace comme source de troubles émotionnels. Quelle étude précise fait ainsi un lien de causalité ? Je penche plutôt pour la chaleur comme cause parallèle des deux courbes que vous mentionnez… » |
| Pour porter ma propre argumentation | * Je propose une métaphore pour faire comprendre mon idée. « La métaphore est au discours ce que le sang est au corps : elle charrie la vie. » * Je recherche une analogie pour ouvrir notre compréhension. * Je développe des prémisses et une conclusion. * J’avance des faits/exemples. |
| Pour inciter l’auditoire à agir | * Je propose une action immédiate. Exemple : lever la main pour signifier un accord, se déplacer le long d’une ligne imaginaire pour marquer son degré d’approbation ou de compréhension… * Je propose une action différée : une résolution, un engagement dont les premiers actes seront très proches dans le temps. |

## J’obtiens des interactions positives avec l’auditoire

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Je repère mes savoir-faire et savoir-être au service de la relation | | |
|  | Exemple | Votre expérience |
| À quelle occasion était-ce ? | 25/01/2020 :  J’ai présenté notre activité de recherche au lycée du centre-ville, en classe de seconde. |  |
| J’ai obtenu des questions ou des réactions que j’ai jugées positives.  Qu’est-ce qui me fait dire ça ? | Il y avait assez de mains levées pour que j’aie à choisir à chaque fois qui allait parler.  La question de l’un faisait aussi réagir les autres.  J’ai pu expliquer des termes un peu compliqués que j’avais utilisés sans y penser. |  |
| Comment ai-je contribué à obtenir ce résultat ? | Je les ai prévenus que c’est un sujet délicat et que je prenais toutes les questions.  J’ai plaisanté assez vite, ça a déridé l’atmosphère. |  |
| D’autres facteurs ont-ils contribué à ce résultat ? (des personnes, l’installation de la salle, l’horaire…) | La prof les a fait discuter deux par deux quelques minutes avant de poser les questions.  J’ai pu noter au tableau derrière moi les mots clés des questions. |  |
| Que puis-je en déduire pour améliorer encore ma capacité de favoriser des interactions positives ? | L’idée de donner quelques instants de réflexions avant de donner la parole.  Garder un ton décontracté qui me ressemble bien. |  |

## Je repère les échanges qui me sont inconfortables

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ce que j’apprends des échanges et des questions qui me sont inconfortables | | |
|  | Exemple | Votre expérience |
| À quelle occasion était-ce ? | 25/01/2020 :  La réunion d’équipe où j’ai présenté la future procédure à suivre.  X m’a attaqué en disant que je n’y connaissais rien.  J’ai répondu sèchement qu’il n’avait qu’à s’en occuper lui-même et qu’il n’avait pas pris la peine de se porter volontaire |  |
| Quelle émotion m’a traversé ? Quels en ont été les effets ? | De la colère et du ressentiment.  Un sentiment d’injustice.  J’ai contre-attaqué directement. |  |
| Ai-je une idée de ce qui, chez moi, a causé ce sentiment ? De quoi avais-je particulièrement besoin à ce moment précis ? | J’ai l’impression d’avoir rendu service à l’équipe en prenant ce projet que l’on devait mener, en plus de ma charge habituelle.  J’aurais aimé de la reconnaissance pour ce service rendu, alors que je savais que je n’étais pas la plus experte. J’ai plutôt besoin de soutien (en temps et en compétences) et de remerciements. |  |
| Comment pourrais-je prendre soin de moi et de ce besoin, une prochaine fois, afin de me sentir plus confortable face à une telle situation ? | Demander à faire la présentation à deux. Demander clairement et obtenir de l’aide.  Je me sentirais moins « à fleur de peau » sur le sujet. |  |

# Chapitre 7

## Je prépare une note de sens de mon activité

|  |
| --- |
| Je présente la note de sens de mon entité et mes engagements de manager |
| Nous existons pour contribuer à une raison d’être à laquelle nous croyons. Notre contribution est tout à fait spécifique et idéalement ne peut être appliquée à une autre entité ou équipe de l’organisation. |
| Dans le contexte actuel, dont j’analyse quelques contraintes ou opportunités spécifiques, je1 précise pour la période à venir un axe, une ambition, particuliers. |
| Je traduis cette ambition sous forme d’objectifs ou de résultats précis et mesurables. |
| J’explique les moyens que j’alloue à ces actions (notez de ne pas passer la majorité de la présentation sur ce sujet familier). |
| Je précise les valeurs qui sous-tendront nos actions et permettront de prendre des décisions au quotidien. Je cite une illustration concrète de mon attachement à ces valeurs. |
| Je conclus par une image, un appel à l’action, un message clé selon l’objectif de ma présentation. |

## J’annonce une mauvaise nouvelle à une équipe

|  |  |
| --- | --- |
| Je dis un mot sur mon ressenti personnel, ce qui me permet d’accepter ma propre tension.  S’il s’agit d’une annonce d’organisation, je ne donne pas d’avis négatif sur l’information si je n’en ai pas la légitimité.  Je ne m’excuse pas. | « Je suis très touché de vous annoncer aujourd’hui que… »  « Je vous réunis aujourd’hui pour vous annoncer la nouvelle réorganisation. J’aurais préféré n’avoir jamais à faire dans ma vie de manager une annonce aussi délicate. Ce sont les moments difficiles de la fonction de management… »  « Je sens votre tension. Je la partage. Nous sommes aujourd’hui réunis pour partager la nouvelle de… » |
| J’annonce la nouvelle sans plus attendre.  Inutile de placer le contexte en premier. Tout le monde s’en moque, et n’attend que le cœur de l’information ! | « À partir de l’année prochaine, notre équipe est séparée en deux et nous rejoignons les équipes de … »  « Nos dirigeants ont acté la décision de transférer notre activité à la filiale indienne… »  « Je vous confirme ce que vous avez entendu. C’est bien notre collègue Jean qui a été victime d’un accident mortel lors de son déplacement à… » |
| Je fais une pause.  Je laisse les personnes réagir, entre elles et individuellement.  Je regarde les personnes, je ne fuis pas le contact visuel.  J’attends le temps que le brouhaha s’estompe… ou que le silence ait fini de se déployer. |  |
| Je partage brièvement ce que je sais des faits, du contexte et des informations plus précises.  Je précise la suite de l’échange. | « À ce stade, voici ce qui est connu. Je propose de vous donner les informations puis je reçois vos questions et vos commentaires… » |
| Je donne la parole aux personnes qui le souhaitent (ou je me tais et elles prennent la parole sans avoir à me couper).  Si je peux le faire en restant en contact avec les personnes, je note les mots clés des remarques, de façon visible.  Je regarde qui parle, je ne fais pas de commentaires oral ou physique (les yeux au ciel, le haussement d’épaules…).  Si je suis à l’aise avec cette façon de faire, je reformule ce qui me semble important pour la personne dans la parole exprimée, avec respect et une réelle envie de bien comprendre.  Je ne réponds pas, je n’explique pas pourquoi elles ne devraient pas penser ceci ou pourquoi la décision est bonne, je ne minimise pas ce que les personnes expriment et ressentent. | « Vous ressentez de la colère ? », « Vous vous dites découragé ? »  « Vous trouvez ça insupportable. Si je peux vous poser une question, qu’est-ce qui est important pour vous, et dont l’absence ici rend cette annonce insupportable ? »  « Est-ce que je peux noter ce mot, est-ce bien ça que vous dites ? »  « Pour les personnes que nous n’avons pas encore entendues, souhaitez-vous partager votre point de vue ? »  « D’autres personnes souhaitent-elles ajouter quelque chose ? » |
| Je reformule avec sincérité et justesse les mots clés. | « Voici ce que je retiens de vos réactions […], et j’ai noté trois questions sur […]. » |
| Si nécessaire, je fais un silence pour que nous reprenions tous nos esprits. |  |
| Je vérifie si les personnes sont prêtes à entendre d’autres informations (si je peux les apporter). | « Êtes-vous prêts à entendre mes réponses à ces trois questions ? Préférez-vous faire une pause de 15 minutes/que nous reprenions cet après-midi ? »  « Je n’ai pas la réponse aux deux questions notées. Je vous demande un délai pour aller rechercher les informations. »  « J’apprécierais que nous prenions le temps de réfléchir à l’hommage que nous pouvons rendre à Jean, collectivement ; si cela nous semble approprié ou non. Les funérailles sont prévues vendredi. Je vous laisse le soin de venir me contacter demain si vous le souhaitez. Je serai au bureau. » |
| Je donne rendez-vous pour les explications et les détails les plus techniques un peu plus tard, sauf demande d’information immédiate.  Inutile de passer en force ! Les informations ne seront pas entendues, ne convaincront personne et renforceront l’impression d’être déconsidérés. | « Je pense important que vous entendiez pour quelles raisons nos dirigeants estiment que cette solution nous permet de faire face à la contrainte du marché asiatique. Je présenterai cela lors de la réunion de lundi. »  « J’aimerais revenir sur la remarque selon laquelle nous n’avons jamais été prévenus ou informés. J’aimerais comprendre ce qui vous fait dire cela. J’ai un autre point de vue et c’est ma responsabilité de vous redonner les trois informations que j’avais déjà partagées avec vous durant l’année. Je peux y répondre maintenant ou lors de la réunion de lundi, où nous reviendrons sur les détails techniques de la réorganisation et les questions que vous posez. » |
| Je fixe le prochain rendez-vous et d’éventuelles règles du jeu d’ici-là. | « Je vous remercie, si vous discutez avec d’autres personnes extérieures, de bien faire la part entre les informations que nous avons partagées, dont vous pouvez parler, et vos commentaires. Ne faites pas de confusion entre ce qui est annoncé et vos propres hypothèses. Je trouve important, pour prendre soin de notre énergie, d’être clairs et justes sur qui a dit quoi. Je vous retrouve lundi et je suis à votre disposition d’ici là pour un entretien si vous le souhaitez. » |
| Je partage un avis personnel et sincère sur la façon dont nous pouvons traverser au mieux cette épreuve. | « Là où nous en sommes aujourd’hui, je voudrais préciser que je crois dans vos compétences techniques et dans notre capacité collective à apprendre par expérimentation, ce que vous avez démontré déjà au cours du projet X. Je souhaite mettre l’accent dans les prochains mois sur la façon dont nous allons mettre en valeur nos savoir-faire, et tirer de notre expérience actuelle tous les enseignements qui nous seront utiles pour la suite.  Pour ma part, je m’engage à obtenir un suivi régulier de nos demandes d’affectation, et des formations possibles qui peuvent nous donner des atouts complémentaires.  Je suis à la disposition des personnes qui le souhaitent à partir de… »  « Nous sommes nombreux à avoir beaucoup appris au contact de Jean. Il était attentif à chacun. Je nous invite à rester aussi attentifs les uns aux autres dans les jours et les semaines qui viennent. Je compte sur vous et je m’engage à être au bureau trois jours la semaine prochaine. » |
| Je remercie les personnes.  Je finis la réunion. |  |

# Chapitre 8

## Je prépare les points clés d’une parole de circonstance

|  |  |
| --- | --- |
| Qui est à l’honneur ?  Que sais-je de la personne, de l’équipe ? |  |
| Qui d’autre est avec nous ? Quelles sont les autres personnes concernées ?  À quel titre ?  Que dire d’elles pour les inclure ? |  |
| Que puis-je dire de moi ?  À quel titre est-ce que je prends la parole ?  Que dire de ce que je ressens ? |  |
| Quelle valeur, quelle compétence, quel point fort est-ce que je choisis de mettre en avant dans cette parole ?  Est-ce suffisamment spécifique et représentatif de cette personne ? de cette équipe ? |  |
| Quelle anecdote, quel exemple concret et vécu me permettrait d’illustrer de façon vivante cette valeur, cette compétence ? |  |
| Cette valeur, cette compétence contribue-t-elle à enrichir la vie, la pratique d’autres personnes, d’autres équipes ?  Puis-je apporter un exemple concret ? |  |
| Quelle conclusion marquante puis-je prévoir ?  Quels mots clés ?  Quel geste symbolique ? |  |

# Manuel de gestion rapide des pannes

## Les pannes les plus courantes et leurs réponses possibles

|  |  |
| --- | --- |
| Situation rencontrée | Réponses possibles |
| Je dois porter un message auquel je ne crois pas | Disons que vous choisissez de porter un message auquel vous ne croyez pas. Il y aurait d’autres solutions : refuser de le faire, se faire porter pâle. Mais vous décidez de le faire, même sans conviction.  Sans doute pour une bonne raison, plus forte à cet instant précis que votre besoin d’authenticité :   * par loyauté envers la fonction de management que vous avez acceptée ; * par besoin d’assurer votre sécurité financière ; * par souhait de protéger votre énergie, insuffisante pour engager un conflit…   Est-ce que le fait de vous relier à votre choix fondamental vous rend plus assurée ?  Est-ce que vous pouvez trouver dans votre message un point sur lequel vous pouvez être en accord, qui constituerait votre point d’accroche ?  Vous vivez là l’une des pires situations pour un orateur ou une oratrice. À vous de percevoir les bénéfices qui vous font choisir cette voie.  Voir chapitre 2 page 41. |
| Je ne sais pas comment structurer mon message | Écrivez tout d’abord, sur de petits morceaux de papier, tout ce qui semble important à dire sur votre sujet.  En vous appuyant sur ces mots, formulez un message clé qui deviendra le cœur du message + un titre + une conclusion, la seule chose à dire en 3 minutes.  Enfin, choisissez un plan possible et structurez votre présentation.  Voir chapitre 2 page 54. |
| J’ai un trac monstre avant de parler | Juste avant de prendre la parole, faites quelques gestes, quelques respirations qui vous aideront à vous concentrer.  Commencez par parler de vos auditeurs et auditrices pour vous centrer sur eux et créer la relation.  Voir chapitre 3 page 82.  En cas de souci important, prévoyez de rencontrer une sophrologue ou une personne susceptible de vous aider à traverser les manifestations physiques du stress. |
| Je pars dans tous les sens une fois que je commence à parler | Tracer votre plan sous la forme d’une carte mentale ou d’une fiche synthétique.  Annoncez votre plan aux auditeurs et affichez-le.  Voir chapitre 2 page 54. |
| Parfois, je ne sais plus où j’en suis après une interruption | Visualisez votre présentation comme un chemin, et dessinez-le, avant votre présentation.  Voir chapitre 2 page 54. |
| Ma voix est trop faible | Adressez-vous aux personnes assises le plus loin de vous.  En vous approchant, demandez-leur de vous aider en faisant un signe lorsqu’elles ne vous entendent plus.  Investissez dans un micro-cravate.  Voir chapitre 3 page 81. |
| Je parle trop vite | Amusez-vous à démarrer vos phrases avec une voix un peu plus grave que d’habitude, pas au point de surprendre votre auditoire.  Visualisez pour cela votre discours comme un escalier dont chaque début de phrase serait comme une marche à redescendre.  Ce positionnement inhabituel peut vous aider à ralentir votre débit car votre larynx et vos cordes vocales travaillent hors du mode « automatique ».  Insérez parfois dans votre support projeté un slide avec une image ou un point d’interrogation pour vous faire penser à faire une pause ou demander au public comment il se sent.  Voir chapitre 3 page 69. |
| Je n’arrive pas à regarder ceux et celles qui m’écoutent | Utilisez le pronom « vous » qui peut vous aider à les regarder sans y penser.  Parlez-leur beaucoup d’eux pour créer du lien.  Voir chapitre 1 page 23 et chapitre 3 page 83. |
| Je bouge tout le temps | Adoptez une posture un peu inhabituelle qui vous redonne accès à vos sensations « d’être debout ».  Décidez d’attribuer à chaque partie de votre présentation un déplacement précis et assumé.  Voir chapitre 3 page 85. |
| Le vidéoprojecteur ne fonctionne pas | Sortez le plan B : la présentation que vous avez prévue pour les situations graves, le kit de survie…  Écrivez des informations clés au tableau papier.  Voir chapitre 2 page 52. |
| Je dois faire face à des questions difficiles | Comprenez quel est le besoin caché derrière la question.  Demandez à l’interlocuteur de clarifier sa pensée et de rendre les sous-entendus explicites.  Voir chapitre 6 page 140. |
| Je ne sais pas comment organiser le temps de questions-réponses avec les personnes | Recueillez les questions par groupes thématiques : après la première question, demandez s’il y en a d’autres en lien avec celle-ci…  Notez les questions au tableau devant tout le monde.  Vérifiez tout de suite combien de personnes souhaitent prendre la parole (elles lèvent la main, sans en dire plus dans un premier temps). Cela vous donne à tous une idée du volume de questions à gérer dans le temps imparti.  Proposez aux personnes de se regrouper avec leurs 4 ou 5 voisins immédiats, donnez-leur 6 minutes pour lister leurs questions et demandez ensuite un porte-parole par groupe. Notez toutes les questions et répondez-y, en regroupant les questions proches !  Voir chapitre 6 page 137. |
| Je déborde toujours du temps alloué | Concevez votre présentation par couches successives plutôt que de façon linéaire : que dire en 3 minutes seulement ? Et si j’ai 3 minutes de plus ? Et 10 minutes de plus ?  Prenez de la marge : préparez une intervention de 20 minutes si l’on vous en a attribué 30.  Entraînez-vous à chronométrer vos présentations.  Demandez l’aide d’un assistant dans la salle qui vous indiquera le décompte des minutes restantes… et regardez-le !  Voir chapitre 4 page 93. |

1. Merci à Françoise Boisset, professeur de yoga de l'énergie. [↑](#footnote-ref-1)
2. Merci à Tiziana Vagni, professeure de chant et Anne Gemperlé, coach de voix parlée et chantée. [↑](#footnote-ref-2)
3. Merci à Pierre Goirand, coach Présence et Leadership. [↑](#footnote-ref-3)