

Chapitre 3

III- COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE

1/ La préparation de l'expose oral

a/ Identifier et formuler l'objectif :

- L'objectif de l'expose n'est pas son sujet.
- Identifier et formuler l'objectif, c'est préciser la réaction que l'on cherche à obtenir chez l'auditoire.
- On peut identifier quatre niveaux d'objectifs en fonction de l'implication attendue des destinataires.

b/ Connaître l'auditoire :

Cette opération est complexe car il n'y a pas de public homogène. Il convient bien souvent d'identifier :

- des caractéristiques
- des attitudes communes à
- des attentes

Savoir à qui l'on s'adresse détermine non seulement l'objectif mais la forme et le contenu de la communication.

Principales caractéristiques d'un public

- Composition : public homogène ou hétérogène.
- Age, ancienneté.
- Niveau hiérarchique.
- Qualification.
- Niveau culturel.
- Centres d'intérêts : Professionnels ou personnels

Il convient de :

- S'informer sur leurs centres d'intérêts.
- Evaluer les attentes.
- Tenir compte d'éventuels a priori.
- Se renseigner sur la culture du groupe.
- Evaluer leur niveau de connaissance du problème.

Une meilleure connaissance du public passe quelquefois par un contact préalable avec une personne représentative du groupe considéré.

Ce recueil d'information permet de :

- Cibler l'intervention.
- Préparer l'argumentation adaptée.
- Choisir le vocabulaire approprié.
- Prévoir les réponses aux questions et critiques.

2/Le déroulement de l'expose

a/ L'argumentation :

Elle doit être rigoureuse et respecter certains principes :

- Enoncer l'idée force, l'argument lui-même,
- Illustrer chacun par des références à des situations, à des faits précis, incontestables, à des données chiffrées.

b/ L'adaptation du discours à l'auditoire :

b.1. Utiliser un vocabulaire accessible à tous Si le langage technique et les abréviations sont utiles entre professionnels, communiquer avec un public non spécialisé nécessite non seulement de traduire les termes techniques et les abréviations mais aussi de leur donner du sens.

b.2. "Concerner le public"

En partant de leurs préoccupations propres et des véritables enjeux que soulève pour l'auditoire le sujet aborde.

c/ La prise en compte des réactions de l'auditoire :

Il ne faut pas attendre la fin de l'expose pour s'intéresser aux réactions de l'auditoire.

Certains indices non-verbaux, certaines réactions au cours de l'expose nous renseignent sur le niveau de réception.

Les interventions du public peuvent globalement répondre aux objectifs suivants :

- Demande de précisions, d'informations complémentaires,
- Contestation de certains aspects développés,
- Réfutation d'un aspect de l'argumentation,
- Développement de contre-arguments,
- Evaluation globale du travail présenté,
- Opposition de principe.

c.1. Répondre aux questions

Cela permet une participation régulière et spontanée ainsi que des interactions dans le public.

- chacun peut donner son avis et la logique de l'intervention est perdue,
- négliger certains participants.

D/ L'utilisation de supports :

- Le support visuel appuie et complète la partie orale de l'expose.
- Il est destiné en premier lieu à faciliter la compréhension du message et à améliorer la mémorisation.
- On retient généralement beaucoup mieux ce qui est vu et entendu.
- Le support visuel doit être simple, concis et dépouillé. Ainsi il sera très rapidement assimilable par l'auditoire qui pourra donc diriger son attention sur ce qui est dit.

d.1 Les transparents

- Renforts visuels très efficaces pour les sujets techniques (croquis, schémas, dessins).
- Meilleure mémorisation des messages clés grâce à la visualisation.
- Image de marque.
- Reproductibles.
- Gains de temps et de qualité visuelle puisqu'ils sont préparés à l'avance.
- Pas de perte d'attention et de concentration liée à la lecture individuelle d'un document.

3/ LE TRAC

► I- DESCRIPTION DU PHENOMENE

Le trac c'est la peur, l'angoisse que l'on ressent avant d'affronter un public, de subir une épreuve. Il se dissipe progressivement dans l'action.

1/ Les principales manifestations physiques

- langue desséchée - crispations
- transpiration, moiteur - ballonnements
- tremblements - picotements
- sentiment d'oppression - jambes molles
- respiration accélérée - crampes
- gorge serrée - nausées
- palpitations - envie d'uriner
- houle dans la gorge - froid dans le dos
- nœud à l'estomac – paralysie

2/ Les conséquences sur la prise de parole :

Les mots ne viennent plus, les phrases s'assemblent mal, les répétitions sont fréquentes, le débit se ralentit ou s'accélère confusément ;

- apparaissent les tics verbaux, les mots parasites :
- n'est-ce-pas,
- euh !
- je veux dire,
- si vous voulez,
- les bafouillages, les toussotements, les raclements de gorges, les bégaiements se multiplient,
- les gestes parasites s'amplifient (auto contact...).

3/ Les raisons du trac :

- La crainte d'être jugé par le public ou l'interlocuteur.
- La peur du décalage entre l'image que je pense donner de moi et l'autre, idéale à laquelle j'aimerais me conformer.
- L'enjeu lie à la situation (entretien d'embauche, ...).

► II- Comment maîtriser son trac

Les constats :

On ne peut pas supprimer le trac, mais on peut l'atténuer, le maîtriser, rendre ses manifestations plus facilement supportables.

Quatre principes facilitent la gestion du trac :

1/ Bien se préparer :

- faire un plan,
- rédiger les points forts,
- préparer quelques phrases introductives et les apprendre par cœur,
- s'entraîner (magnétophone, glace), le travail de répétition est un facteur déterminant,
- repérer les lieux,
- ne rien changer à ses habitudes (le trac se nourrit d'imprévu).

2/ Améliorer sa respiration :

Il s'agit de respirer :

- PROFONDEMENT pour ventiler le corps et oxygéner muscles et cerveau.
- REGULIEREMENT pour éviter que la machine ne s'emballe.

3/ Se relaxer physiquement :

Avant l'intervention :

- Prendre conscience des muscles inutilement contractés (épaules, cou, nuque, omoplates, reins, abdomen,
- Les décontracter progressivement.
- Détendre le visage (muscles entourant la bouche, sourcils, joues).

En cours d'intervention :

- Changer de posture si c'est possible (assis-debout).
- Respirer lentement et à fond.

4/ Se relaxer mentalement :

Le principe consiste à projeter sur son écran mental des images associées à des moments agréables ou à des situations imaginaires, paisibles, rassurantes.

Oser dire « non »

Comment formuler un refus en restant constructif ?

Dire « NON » est un moment particulièrement difficile pour certains, et il faut parfois faire preuve de beaucoup d'assertivité pour y parvenir. Aussi pour vous aider, Sabine Finzi nous propose un modèle en quatre étapes. Ces étapes sont présentées comme 4 paliers. À chaque étape, on rencontre un obstacle différent que nous allons analyser ensemble.

D'autre part, rappelons que dire OUI peut-être une solution extrêmement valable.