

Ysabelle Cordeil-Le Millin

**La parole
est à VOUS !**

**S'exprimer en public
avec les techniques
des acteurs**

DUNOD

Tout le catalogue sur
www.dunod.com



Des compléments en ligne sont disponibles à l'adresse
www.dunod.com/contenuscomplementaires/9782100729197

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>	<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	--

DANGER

**LE PHOTOCOPIAGE
TUE LE LIVRE**

© Dunod, 2015
5 rue Laramiguière, 75005 Paris
www.dunod.com
ISBN 978-2-10-072919-7

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^o et 3^o a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Table des matières

Remerciements	7
Avant-propos	9
Préface	11
Introduction	15
Comprendre la communication avant tout.....	15

PARTIE 1 **TRAVAILLER LA FORME**

Chapitre 1. Le trac, comment le gérer?	29
Préparez-vous.....	34
Détendez-vous avant l'intervention.....	35
Utilisez l'acupression.....	38
Découvrez le Mind Tapping ou EFT (<i>Emotional Freedom Techniques</i>).....	42
Pratiquez la <i>coping strategy</i>	43
Chapitre 2. Comment contrôler vos gestes réflexes?	47
Vous transpirez?.....	48
Votre corps tout entier tremble?.....	50
Vous avez la bouche sèche?.....	51
Vous rougissez?.....	51
Votre regard fuit?.....	53
Votre voix tremble?.....	54
Chapitre 3. Focus sur notre voix	57
Pour détendre la voix, un maître mot : respirez!.....	58
Comment est votre voix?.....	61
Poser sa voix.....	63
Bien articuler.....	64
Donner du rythme.....	68

L'intonation.....	70
Ajouter la modulation.....	70
Projeter sa voix pour se faire entendre.....	74

Chapitre 4. Vous êtes vu avant d'être entendu !..... 75

Relooking et quatre saisons.....	76
Relooking et vêtements adéquats.....	79
Coupes de cheveux et maquillage.....	88
Et les lunettes?.....	94

Chapitre 5. La gestuelle pour adopter la bonne posture..... 95

Que faire de nos mains?.....	96
Que faire de nos jambes?.....	97
Se synchroniser, à quoi ça sert?.....	98
La notion de territoire et le regard.....	102

PARTIE 2

TRAVAILLER LE FOND

Chapitre 6. Préparer son intervention..... 107

Comment faire surgir ses idées pour construire son discours?.....	109
Le plan : comment le structurer?.....	112
Suivons une logique chronologique de déroulement.....	113

Chapitre 7. Le langage..... 117

Attention aux tics de langage.....	118
Traquer les maladresses.....	119
Parlez positif.....	121

Chapitre 8. Adapter son discours aux différents auditeurs..... 129

Chapitre 9. Se mettre en scène..... 135

Préparer son support visuel.....	136
Présenter avec son diaporama.....	138
Bien se servir d'un <i>paperboard</i>	139

Utiliser un micro.....	140
Respectez un timing.....	141
Lancer le débat.....	141
Répondre aux questions embarrassantes ou aux objections.....	142
Chapitre 10. Prendre la parole en réunion.....	145
Questions et reformulation pour quoi faire?.....	147
Conclusion.....	153

Table des fiches pratiques

BUSINESS ETIQUETTE : LA PRISE DE PAROLE FACE À DES ÉTRANGERS

Fiche n° 1. Bien communiquer avec ses partenaires chinois.....	157
Fiche n° 2. Bien communiquer avec ses partenaires japonais.....	162
Fiche n° 3. Bien communiquer avec ses partenaires africains.....	166
Le cas particulier de l'Afrique du Sud.....	171
Fiche n° 4. Bien communiquer avec ses partenaires australiens.....	174
Fiche n° 5. Bien communiquer avec ses partenaires américains.....	177
Fiche n° 6. Bien communiquer avec ses partenaires russes.....	183
Fiche n° 7. Bien communiquer avec ses partenaires anglais.....	186
Fiche n° 8. Bien communiquer avec ses partenaires allemands.....	190
Fiche n° 9. Bien communiquer avec ses partenaires espagnols.....	194
Fiche n° 10. Bien communiquer avec ses partenaires italiens.....	197
Corrections des exercices	201
Êtes-vous un bon écoutant?.....	201
Transformez les phrases négatives en phrases positives.....	202
Exercice de fluidité.....	203
Exercice préférences cérébrales.....	205
Bibliographie	207
Du même auteur.....	207
Techniques d'organisation, cerveau et apprentissage.....	207
PNL.....	207
Communication.....	208
Relooking.....	208



Remerciements

Je remercie sincèrement, Claude Mortier (thérapeute en médecine traditionnelle chinoise), pour ses apports en acupression, Cécilia Nozet (thérapeute sur Paris) pour ceux en EFT.

Merci à Lucette Guiniot, Bruno Meyere, Christiane Swartz, Alain et Antonella Cordeil, Thomas Lorette, Varya Saliba, Raphaël Porteilla, Rémy Sow, Claude Bruillot et Frédérique Jasserre qui ont pu apporter leur connaissance et leur regard sur les fiches autour du monde de la «Business Etiquette».

Merci à Camille pour son aide en tant que chanteuse, sur la voix et la respiration.

Merci à Bruno Le Millin, comédien professionnel et auteur, pour son aide précieuse dans l'élaboration des exercices pratiques d'articulation, de modulation et d'intonation et les vidéos (tous les exercices et sketches sont déposés et protégés).

Merci à Nicolas Vitiello, Bruno Le Millin, Ingrid Lefrançois et Maude Raba pour leur implication en tant que comédiens dans les vidéos.

Merci encore à Maude, Bruno et Ingrid pour le temps qu'ils ont consacré à la relecture de mon ouvrage et à leurs précieuses recommandations.

Merci, enfin, à mon éditeur qui continue de me faire confiance.



Avant-propos

Formatrice-consultante en communication orale et écrite, je suis auteur de deux précédents ouvrages sur la prise de notes, l'un traitant d'une technique particulière (nommée MERAS[®]) permettant de simplifier et d'accélérer vos prises de notes (*La prise de notes efficace*, 2^e édition, Dunod), l'autre traitant d'une méthodologie associée à de nombreuses techniques de prises de notes, permettant de prendre l'essentiel et visant principalement le public étudiantin (*La prise de notes efficace pour étudiants*, Dunod).

Durant mes nombreuses années de carrière en tant que formatrice, j'ai souvent entendu la phrase : « mais pourquoi ne nous a-t-on pas appris ça avant?! ». Et oui! Pourquoi? Pourquoi personne ne nous prépare pour notre vie future, tant à prendre des notes, qu'à prendre la parole en public?

Sans aucun doute, notre société a changé et notre monde s'accélère. Nous sommes de plus en plus confrontés à devoir échanger, partager une information, tant à l'écrit qu'à l'oral, bref, à communiquer en général! Mais tout le monde ne possède pas la même aisance. J'espère que vous trouverez, chers lecteurs,

les réponses à vos attentes à travers ce livre, et que vous vous sentirez mieux armés pour prendre la parole, en réunion, face à vos responsables, lors d'un entretien, d'un séminaire, pour vous adresser à vos collègues, vos amis ou votre famille, mais aussi à des étrangers.

Bonne lecture !



Préface

Lorsque l'on interviewe les personnalités politiques, toutes s'accordent à dire que le fond (donc les mots) sont beaucoup plus importants que la forme (la manière de les exprimer). C'est ainsi que beaucoup d'hommes et de femmes politiques (nous ne citerons pas de noms!) sont passés à côté de leurs objectifs... !

En effet, plus de 80 % de notre communication interpersonnelle passent par des éléments, dirons-nous, subjectifs (le look, la gestuelle, l'intonation...). Maîtriser son sujet est une chose, le mettre en scène demande un entraînement.

Pour devenir nageur professionnel, il a bien fallu commencer par se mettre à l'eau, puis tenter une brasse (avec une bouée peut-être) et enfin s'entraîner de longues heures pour arriver à l'objectif décidé et défini : être nageur professionnel et gagner des médailles.

De la même manière, si vous ne voulez pas vous « noyer » lors de vos prises de parole, aidez-vous d'un maître-nageur en amont, et apprenez !

Oui, parler en public, argumenter, vendre, négocier, conduire et animer une réunion, mener un entretien..., cela s'apprend ! Alors, comment rester fidèle à soi-même, tout en améliorant notre image et devenir ce que nous souhaiterions, en utilisant un naturel qui semble si simple chez d'autres ?

Sachez avant toute chose, et ceci pour vous rassurer, que le naturel de certains, le charisme d'autres est le résultat d'un apprentissage et d'un travail. «*Le naturel n'existe pas, il s'acquière*» a dit Paul Valéry !

L'organisme de formation Meras-Network (www.meras-network.com), pionnier depuis de nombreuses années, possède la particularité et surtout l'originalité d'un concept innovant : l'association de comédiens professionnels, mettant en situation quasi réelle les participants d'un stage, et de formateurs, pour l'apport théorique et le débriefing de chaque situation vécue. Pour créer une véritable valeur ajoutée il faut concilier souplesse et rigueur, créativité et acuité, humour et bienveillance, simplicité et efficacité. Autant de valeurs communes au monde artistique et à l'entreprise. La formation est vécue comme un véritable événement et un booster de la montée en compétence des collaborateurs.

Forts de cette expérience depuis de nombreuses années, nous avons eu l'idée de vous donner, au travers de ce livre, nos outils afin qu'ils deviennent les vôtres. Ce livre est conçu comme un guide pratique s'appuyant sur le savoir-faire et l'expérience de comédiens professionnels (théâtre, cinéma, télévision, animateur radio, voix de doublage) et de formateurs consultants, experts en communication orale.

Nous vous proposons de vivre une véritable formation au travers des différents thèmes abordés et de travailler l'art et la manière de valoriser vos propos et votre image de manière progressive.

Des exercices concrets et des vidéos en «flashcode» associés à ce livre, vous permettront de mettre en pratique pas à pas, tous les éléments rencontrés, et ainsi gagner en maîtrise de soi et en confiance en soi.

En annexe de cet ouvrage, vous trouverez également des fiches pratiques sur la «Business Étiquette» à travers le monde, vous permettant de prendre la parole face à un public étranger. La plupart

du temps, la prise de parole se fait en langue anglaise et nous ne revisiterons pas votre bilinguisme! En revanche, vous trouverez des incontournables à connaître pour ne pas faire d'impairs et réussir vos prises de parole face à un public chinois, japonais, russe, australien, africain, américain, anglais, allemand, espagnol, italien ...

Commençons maintenant!

+ Pour aller plus loin

Pour commencer votre travail de prise de parole, nous vous proposons de vous équiper en téléchargeant sur Internet l'application « flashcode » sur votre mobile Android ou iPhone (le téléchargement est gratuit) afin de pouvoir **être accompagné(e), tout au long de ce livre, des conseils de comédiens professionnels et de mettre en pratique vos exercices, grâce aux vidéos qui y sont associées.**

Vous passerez votre mobile sur le flashcode et aurez accès aux vidéos correspondant aux *pictos* indiqués sur les pages.

Nous vous conseillons de « jouer le jeu » et de faire progressivement tous les exercices afin qu'ils vous apportent le bénéfice attendu. Vous vivrez ainsi une sorte de « formation individuelle à distance ».



Introduction

► COMPRENDRE LA COMMUNICATION AVANT TOUT

› LA COMMUNICATION : kesako ?

« Sans langage commun, les affaires ne peuvent être conclues. »

Confucius

Commençons par le commencement ! Pour pouvoir parler en public, il va falloir comprendre ce qu'est la communication ! Inutile d'entrer dans des explications dignes d'un niveau Bac + 10, restons simple !

Communiquer est une action qui ne semble pas présenter de difficultés au premier abord. Pourquoi entend-on alors si souvent parler de « problèmes de communication » ?

Parce que bien communiquer ne s'improvise pas, tout simplement ! Adresser un message qui sera totalement compris de notre interlocuteur nécessite **réflexion** et **méthode**.

• **Réflexion :**

- **sur soi en tant qu'émetteur du message**, sur notre attitude générale, notre gestuelle, notre voix et notre regard ;
- **sur notre interlocuteur**, ensuite, sur ses besoins, ses attentes, ses préoccupations, son niveau de compréhension ;

- **sur le message**, enfin, pour être sûr qu'il est bien compris en obtenant une réaction à nos propos, une approbation (ou non), un signe qui nous fera comprendre que l'on a bien été entendu(e).
- **Méthode** : parce que pour bien transmettre et communiquer, il faut apprendre à organiser sa pensée, à la structurer afin d'être clair et compréhensible de TOUS.

› Comment cela fonctionne-t-il ?

Communiquer vient du latin *communicare* signifiant «être en relation avec». On communique sur tous les tons et sous toutes les formes : parler fort, doucement, crier, chuchoter, soupirer, tousser, hausser les épaules, froncer les sourcils, croiser les bras, serrer les poings, sourire, pleurer...

De nombreux scientifiques (dont Claude Elwood Shannon, père de la théorie de l'information) ont mis en relief la notion de «relation» et de «mise en commun» pour parler de communication. Pour communiquer, il faut que l'émetteur et le récepteur possèdent un code commun de compréhension et surtout qu'ils possèdent les mêmes éléments de connaissance. La communication vise à transmettre une information en utilisant le langage, les gestes, les attitudes et/ou les mimiques. La réponse donnée à cette information par le récepteur (hochements de tête, froncement de sourcils, regard interrogateur...) garantit que l'émetteur a été compris, ou pas. C'est ce que l'on nomme le «*feedback*» ou la «*rétroaction*». Ce qui nous fait dire que pour être sûr d'entrer dans le monde de la communication, il est impératif que l'émetteur reçoive une succession de *feedback* de la part du récepteur.

Si nous ne nous intéressons pas aux récepteurs de nos paroles en les regardant, si nous n'utilisons pas le bon vocabulaire (trop châtié, trop technique...), que le mot n'a de sens que pour celui qui l'exprime, et que nous ne sommes pas attentifs à leur *feedback*,

comment pouvons-nous espérer communiquer et ainsi faire passer notre message? Comment pouvons-nous imaginer avoir été écouté(e)? Grâce au *feedback*, l'émetteur du message pourra ajuster sa communication et, par exemple, questionner ou reformuler ses dires jusqu'à la compréhension définitive du récepteur.

On confond souvent « communication » et « information ». Quelle différence me direz-vous? La communication nécessite impérativement un *feedback* – nous l'avons vu – car elle se partage; l'information, elle, ne circule que dans un sens, est statique, se reçoit. L'information est un **message** passé d'une personne à une autre, alors que la communication est une **relation** entre les personnes.

Cet échange sera ressenti par chacun avec sa propre vision, sa propre interprétation, ses filtres personnels et ses émotions. Ainsi, lors d'une situation identique, un même dialogue sera vécu de différentes manières suivant le passé ou l'expérience des protagonistes.

Et c'est ainsi que naissent les croyances...!

➤ Les croyances limitantes : qu'est-ce que c'est?

« Nous sommes ce que nous pensons. »

Bouddha

Les « croyances » représentent notre conviction, notre certitude, notre opinion. C'est un postulat de départ qui prend racine au cours de nos apprentissages durant l'enfance et l'adolescence, puis plus lentement durant l'âge adulte. Elles nous construisent et sont souvent liées à l'éducation. C'est, en fait, « la colonne vertébrale de notre personnalité ». Au fil du temps, nous agissons en fonction de ses croyances et elles deviendront une vérité, NOTRE vérité. Mais elles ne sont pas une réalité objective, car il s'agit d'une interprétation, de NOTRE interprétation, construite sur une déduction que nous élaborons par rapport à notre vécu.

Ainsi, si l'on croit fortement cette petite voix intérieure qui nous dit que «l'on n'arrivera jamais à parler devant tous ces gens!», on ancre inconsciemment et profondément cet état de pensée limitative et il sera difficile de se persuader du contraire. Cette perception dévalorisante impacte sur l'estime que l'on a de soi. L'utilisation même d'une construction de phrase négative («ne pas», «ne jamais»...) limite notre performance potentielle et la possibilité d'actions et de réalisations. Nous créons notre réalité à partir de nos pensées, donc, de nos croyances, et nos émotions influencent nos décisions.

► Comment arriver à inverser le processus ?

Tout d'abord, il faut identifier ces croyances, les reconnaître et en être conscient(e). Même si vous en êtes conscient(e), cela ne suffit pas toujours à les empêcher d'agir, me direz-vous?! Bien entendu ! Il ne s'agit pas de juste transformer une croyance négative en une opposition positive pour que cela marche, comme par exemple de dire «je suis nul(le) en anglais» pour «je suis excellent(e) en anglais, et j'y crois!» et se présenter comme interprète de conférence (!), mais plutôt de neutraliser cette pensée négative en «je suis capable de m'améliorer en anglais et je vais tout mettre en œuvre pour bien parler en anglais». C'est ainsi que s'ouvrent devant vous tous les «possibles». Vous développez alors toute confiance en vos capacités d'entreprendre. La phrase «celui qui veut, peut», prend alors tout son sens.

La question à se poser n'est pas tant de savoir si nos croyances sont vraies ou fausses finalement, mais plutôt de déterminer si elles nous servent ou nous nuisent, si elles nous aident ou nous détruisent. Les croyances sont des filtres à travers lesquels nous regardons le monde, les autres, et bien entendu nous-mêmes. Si nous ne pouvons pas changer le monde, nous avons le pouvoir de changer la perception que nous en avons, mais, pour cela, il faudra revisiter et surtout remettre en cause les croyances limitatives que nous possédons

pour ainsi modifier nos réactions. Cette remise en cause nous ouvre à d'autres champs d'actions et favorise le développement de la confiance en soi et de l'affirmation de soi.

Rappelez-vous cette phrase de Sénèque : « *Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles* ». Alors, osez, et libérez tous les possibles enfouis en vous !

➤ **Bien communiquer, c'est avant tout bien écouter**

« Écouter c'est déjà répondre. »

Marivaux

Au lycée, j'ai eu un professeur d'histoire exceptionnel qui nous faisait son cours en s'investissant dans un ou plusieurs personnages historiques. Il était aussi bien Henri IV que Ravaillac, Louis XIV ou Marie-Antoinette, Mazarin et Colbert, et nous faisait vivre l'Histoire comme une scène de théâtre. Nous étions tous bouche-bée, ne prenions pratiquement aucune note, tant il savait captiver son auditoire et tant notre écoute était active. Lors de nos contrôles, nous avions tous d'excellentes notes car il avait su nous marquer grâce à son illustration du « fond » à nous transmettre. C'est bien plus tard que j'ai compris la signification de la phrase de Marivaux. Et c'est aussi grâce à lui que je fais ce métier de communication et de transmission de savoir de manière ludique, aujourd'hui.

➤ **Quelle différence faites-vous entre « écouter » et « entendre » ?**

Et bien, vous êtes capable d'entendre le bruit d'une voiture dans la rue, d'un klaxon, alors que vous écoutez le discours passionnant d'un orateur lors de votre conférence préférée !

« Entendre » peut être passif et ne demande aucun effort particulier (c'est simplement le sens de l'audition qui fonctionne). « Écouter »

nécessite que vous soyez acteur de la situation (c'est un acte volontaire). C'est pour cette raison que l'on parle « d'écoute active » et c'est sans doute ce qui nous manque le plus pour établir une bonne communication les uns avec les autres.

L'homme pense plus vite qu'il ne parle. Le rythme moyen de la parole est de 150 à 160 mots/minute. Nous pouvons entendre jusqu'à 300 mots/minutes voire plus, sans perdre le fil du discours. L'écart entre ces deux vitesses explique nos difficultés à écouter patiemment. Nous avons tendance à précéder en pensée la parole de l'autre. L'envie de réagir à des propos, de faire passer à tout prix nos idées, nous rend indisponible pour écouter vraiment et totalement. Nous filtrons les informations reçues, consciemment ou non, en fonction de ce que nous souhaitons entendre (notre écoute peut être affectée par nos émotions, présentes ou passées). Notre oreille est sélective. Nous sommes, par exemple, capables d'être très impliqué(e) dans une conversation avec un ami au beau milieu d'un brouhaha incroyable auquel nous ne prêtons nullement attention. Être un bon écoutant nécessite d'éprouver à l'égard de son interlocuteur un sentiment d'empathie, c'est-à-dire d'être capable de percevoir ce qu'il ressent et de se projeter dans ses émotions.

C'est pourquoi, lorsqu'on reçoit un message, si l'on reste fermé au point de vue de l'autre, si l'on n'appuie pas sur le mode « écoute active », un dialogue de sourd est alors assuré ! Bernard Werber, auteur célèbre et journaliste scientifique, nous a donné cette phrase mémorable extraite de son livre *L'Encyclopédie du savoir relatif et absolu* :

« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez, ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous croyez en comprendre, ce que vous comprenez, il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même... ! »

Cette phrase est très proche du baromètre de la communication que nous utilisons en formation et qui doit marquer votre esprit, car finalement, ce qui est important dans la communication et surtout dans la transmission d'un message, ce n'est pas tant ce que l'on dit, mais plutôt ce que l'autre en comprend !

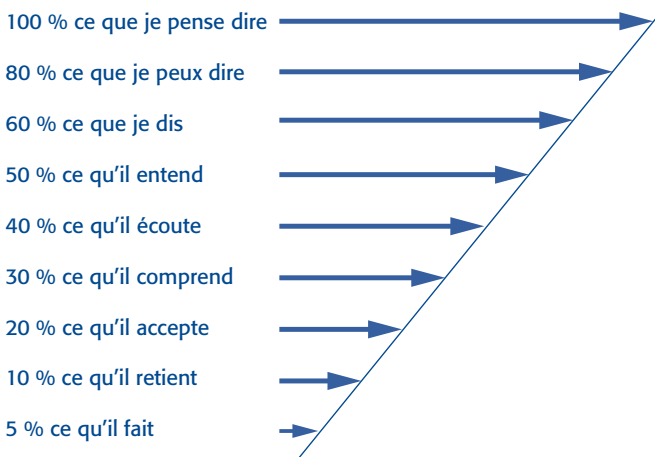


Fig. 1 – Baromètre de la communication

Écouter n'a rien à voir avec le fait d'approuver ou non ce que dit l'autre. Écouter, c'est recevoir tout ce que dit l'autre. C'est à la fois entendre avec ses oreilles et comprendre avec son intelligence. Mais comprendre ne signifie pas forcément accepter. On peut écouter de manière neutre à l'instar des journalistes qui interviewent les personnalités politiques. Vous remarquerez qu'ils émettent peu de *feedback* (acquiescements par exemple) car l'interlocuteur pourrait se sentir soutenu par le journaliste dans ses propos, vis-à-vis du téléspectateur. Sa neutralité est essentielle. Le contraire serait presque considéré comme une faute professionnelle.

TEST Êtes-vous un bon écoutant ?

« Parler est un besoin, écouter est un art ! »

Goethe

À vous de vous tester ! Écoutez-vous bien ? Prenez une feuille et un crayon et répondez sans attendre aux questions de notre comédien. Pour bien exécuter ce test, passez une seule fois la vidéo et répondez rapidement à chacune des questions. Notez immédiatement votre réponse sur votre feuille. Vous trouverez les corrections en fin d'ouvrage.



Ce test vous a-t-il fait réfléchir sur votre écoute ? Vous entendez bien, mais avez-vous seulement vraiment écouté chacune des questions ? Étiez-vous dans de bonnes conditions pour effectuer ce test ? Un seul non à ces questions ? Vous avez certainement établi des liens avec vos connaissances et opté pour des raccourcis faciles... et voilà ! La réponse n'était pas la bonne ! Soyez disponible et concentrez-vous pour BIEN écouter. Faites intervenir votre intelligence, mobilisez votre cerveau. Cela vous servira d'y repenser lors de vos prochaines prises de parole.

› Le para langage : une langue à part entière

« La chose la plus importante en communication,
c'est d'entendre ce qui n'est pas dit. »

Peter Drucker

Avant même d'utiliser la parole, le bébé imite (un signe de la main pour « au revoir », un autre pour donner ou demander, un sourire lorsque vous lui souriez, des pleurs lorsque d'autres enfants pleurent, etc.). Il imitera, tel un caméléon, et grandira avec l'influence de son entourage. Il intégrera ensuite sa culture personnelle, son vécu, son ressenti puis transmettra un jour à son tour. Cette imitation, c'est ce que nous appelons la synchronisation. Nous nous sentons bien

avec les gens qui nous ressemblent et nous les apprécions. C'est un « effet miroir », c'est-à-dire le reflet de soi à travers le regard de l'autre. Lors d'une prise de parole, c'est exactement ce qui nous angoisse : comment pensons-nous être perçus ? Quelle image véhicule-t-on ? Est-elle celle que nous souhaitons véhiculer ? Notre miroir nous mentirait-il ? Car au bout du compte, ce qui est important et ce qui compte, c'est bien l'image que les autres perçoivent de nous, non ? ! Nous veillerons très bientôt à apprendre à apprivoiser notre image.

Le petit enfant découvre ensuite la parole, l'échange, le partage. Les mots et leurs subtilités, les mots et notre compréhension du sens, en référence à ce que nous avons intégré dans notre vécu. Car, nous le savons bien, un même mot n'aura pas la même signification et dépendra de son contexte. Il n'aura pas la même évocation pour une personne ou une autre. Nous n'aurons donc pas tous le même ressenti, la même émotion vis-à-vis d'un mot ou d'une phrase. Nous ne la percevrons pas de la même manière. Tout comme une odeur, un mot peut activer une partie de notre cerveau et incite à réveiller un souvenir porteur d'une charge émotionnelle qui nous rappelle un passé. C'est la fameuse « madeleine » de Proust !

Notre lexique est souvent pauvre, surtout quand nous recherchons un mot (que nous n'arrivons pas à trouver !) qui refléterait exactement ce que nous souhaitons transmettre. Heureusement, pour pallier cette déficience, il y a l'intonation, le rythme, le phrasé et la voix. L'intonation est extrêmement riche de sens, bien plus que ne le sont les mots, et elle reste le reflet fidèle de nos intentions. À ce sujet, Albert Mehrabian, chercheur à l'université de Californie à Los Angeles, a mis en évidence que l'impact du non verbal et du para verbal dans une situation de communication est très important. C'est ce que nous appelons le **para langage**. Il serait presque 13 fois plus puissant que la communication verbale. Pour résumer, Albert Mehrabian a démontré que très souvent, la FORME prime sur le FOND.

En effet, une personne qui expose son projet devant un public de façon cohérente, avec des arguments bien posés, a pourtant toutes les chances de ne pas être écoutée, ou même crue, si elle accompagne son discours d'un regard fuyant, d'un ton monocorde, d'un buste raide et de bras croisés ! Même si les pourcentages annoncés par A. Mehrabian sont à prendre avec précaution (7 % de la communication passe par le verbal (le sens des mots), 38 % par le para verbal (la manière dont l'on s'exprime) et 55 % par le non verbal (gestuelle, mimiques)), nous pouvons affirmer que le para langage tient une place prédominante et primordiale dans notre intention de communication, puisqu'elle représente 93 %. Il sera donc essentiel de comprendre son para verbal et son non verbal pour mieux contrôler sa communication interpersonnelle et ainsi donner de soi la plus belle image qui soit !

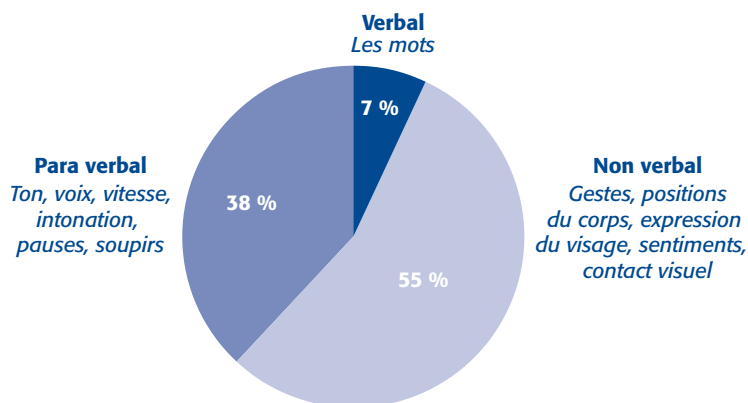


Fig. 2 – Diagramme de Albert Mehrabian

Le moindre tic visuel ou verbal peut parasiter notre communication : le stylo sur lequel nous appuyons pour évacuer notre stress, des bijoux ou des lunettes que nous « triturons », des mots répétitifs qui agrémentent notre langage (donc, voilà, en fait...), tous ces éléments dont nous n'avons pas toujours conscience !

Les politiques français, en opposition avec les Anglo-saxons, ne croient qu'au langage ! Quelle erreur ! Amusez-vous à couper le son

de votre poste de télévision et à observer leurs prises de parole dans l'hémicycle. Vous remarquerez l'arrogance de certains, la contrariété ou la préoccupation d'autres. Ce qui fera la différence d'une personne, c'est le comportement, ses gestes, sa voix, ses mimiques, INDÉPENDAMMENT des mots qu'elle prononcera pour affirmer ses convictions. On appelle cela le charisme ! Le charisme est souvent une façon d'être ou un don naturel, mais il est possible de travailler sur soi pour le développer. Le charisme est également lié à la confiance en soi.

➤ Premières étapes : avant de commencer !

Maintenant que vous avez compris l'essence même de la communication (que je développerai dans la suite de cet ouvrage), vous devrez apprendre à mieux connaître les messages implicites que vous faites parvenir aux autres, afin de pouvoir les maîtriser. Comment ?

En premier lieu en vous filmant et en vous regardant avec bienveillance (on se trouve toujours mauvais(e) voire nul(le)). Acceptez avant toute chose de ne pas être parfait ! Notez ce qui vous choque, ce que vous n'aimez pas du tout. Oubliez la peur d'être critiqué ou jugé, imposez-vous d'abord à vous-même ! Faites taire vos petites voix intérieures et vos croyances limitatives ! Rappelez-vous ce point important : **vos limites sont celles que vous vous imposez** ! Vous développerez ainsi votre confiance en vous, c'est l'étape indispensable pour amplifier son charisme.

La confiance en soi est d'abord un regard optimiste sur les autres...

Puis, dans un second temps, observez attentivement les personnes auxquelles vous aimeriez ressembler et décidez leurs attitudes, leurs comportements, sans essayer pour autant de les imiter. Inspirez-vous uniquement de leur mode de communication pour créer le vôtre. Ce nouveau comportement vous permettra de développer votre charisme qui s'intégrera progressivement à votre personnalité.

Passons à votre débriefing de petit film. Que voyez-vous? Qu'entendez-vous? Est-ce votre corps qui est trop statique ou au contraire mobile, tremblant? Votre gorge qui se noue? Vos joues qui s'enflamment? Vous bafouillez? Votre regard fuit? Le stress est visible?

Nous allons diviser en deux grandes parties notre travail. La première consistera à travailler la posture, la gestuelle, le comportemental en général, la manière d'être, mais aussi la voix, l'articulation... ce que nous appelons «la forme». La seconde consistera à travailler le discours, le message, ce que nous appelons le «fond». L'objectif étant de mettre la forme au service du fond!

Alors à vous de jouer maintenant!

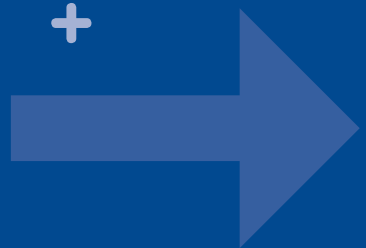
+

+

Travailler la forme

+

+



Commençons par travailler « la forme », et entrons dans le monde des artistes. Vous allez retrouver, tout au long de cet ouvrage, des exercices pratiques, des vidéos téléchargeables en flash code (vous en avez déjà eu un aperçu lors de notre exercice sur l'écoute). Des comédiens professionnels (télévision, cinéma, théâtre, voix de doublage...) et auteurs de scénarii, sont là pour vous accompagner et vous aider à mieux prendre la parole en public. La prise de parole est un art, et comme tout art, il faut commencer par maîtriser quelques techniques !

Sommaire

Chapitre 1	Le trac, comment le gérer?	29
Chapitre 2	Comment contrôler vos gestes réflexes?	47
Chapitre 3	Focus sur notre voix	57
Chapitre 4	Vous êtes vu avant d'être entendu!	75
Chapitre 5	La gestuelle pour adopter la bonne posture	95

Le trac, comment le gérer ?

- **Préparez-vous**
- **Détendez-vous avant l'intervention**
- **Utilisez l'acupression**
- **Découvrez le Mind Tapping ou EFT (*Emotional Freedom Techniques*)**
- **Pratiquez la *coping strategy***

«Le trac est fondamentalement le même chez un champion et chez un débutant. La différence vient que le premier a appris à mieux le maîtriser que le second.»

John McEnroe, tennisman

Vous souhaitez vraiment savoir comment le gérer? La réponse est très simple : **RES-PI-REZ!** Cela paraît banal, n'est-ce pas? Et pourtant c'est LA réponse au trac! La respiration est la base de notre état émotionnel. Apprendre à la contrôler, c'est apprendre à maîtriser ses états internes. Grâce à elle, on peut ralentir son rythme cardiaque, oxygéner son cerveau, reprendre ses esprits et bien d'autres choses encore.

Comment? En pratiquant une respiration lente, profonde et surtout diaphragmatique. Vous pensiez que les poumons étaient les principaux acteurs de la respiration? Erreur! 80 % de notre respiration est réalisée par le diaphragme! Il agit de façon mécanique et permanente sur la mobilité de notre squelette et de nos articulations, et également sur notre circulation sanguine. On peut comprendre aisément que le trac et le stress peuvent perturber alors l'ensemble de notre corps, ou encore que l'on se retrouve avec une gêne respiratoire après un choc émotionnel. La maîtrise de notre respiration est également **LE pilier** fondamental de notre voix (nous en reparlerons en détail dans le chapitre 3. Bien respirer sera une clé de voûte importante dans notre prise de parole.

Pour commencer, un exercice simple pour apprendre à détendre votre diaphragme : il a la forme d'un parachute et est attaché à l'avant à la pointe de votre sternum et à l'arrière à plusieurs vertèbres lombaires.

- Asseyez-vous bien droit(e) sur une chaise.
- Respirez lentement par le nez (à l'inspiration, le ventre se gonfle car le diaphragme s'abaisse et pousse l'abdomen, à l'expiration, il se rétracte).