

Vos attentes

- Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation?

Objectifs

- Maîtriser les techniques de prise de parole en public
- Maîtrise de soi
- Parler avec aisance
- Savoir synthétiser ses interventions
- Savoir argumenter, questionner et répondre aux questions
- S'adapter à son auditoire et aux circonstances

Contenu de cette formation

- 1-Les différents types d'intervention et de réunions
- 2-Les règles de base de la communication: les obstacles, le verbal et le non verbal.
- 3-Se connaître pour bien communiquer et pour gérer son trac
- 4-Préparer son intervention
- 5-Les fonctions d'animation de la prise de parole en public



Votre allié performance

1 - Les différents types d'intervention et de réunions

Les trois grands types d'intervention

Types	Objectifs
Intervention pour information, exposé, rapport...	<ul style="list-style-type: none">■ Transférer des informations■ Présenter des résultats■ Recueillir des informations
Intervention pour production, à partir d'information, de solutions	<ul style="list-style-type: none">■ Trouver des idées originales■ Utiliser l'intelligence commune
Réunion de travail pour la recherche de consensus et la prise de décision	<ul style="list-style-type: none">■ Obtenir un consensus, une décision■ Favoriser l'évolution des participants

Une autre répartition des interventions

Types d'interventions	Problèmes potentiels	Solutions
Intervention à caractère hiérarchique	<ul style="list-style-type: none">-Monologue du supérieur hiérarchique-Passivité des participants	<ul style="list-style-type: none">-Attitude participative et motivante du supérieur hiérarchique
Intervention hors lien hiérarchique	<ul style="list-style-type: none">-Manque d'implication-Tensions	<ul style="list-style-type: none">-Se souvenir de l'intérêt commun-Contrôler ses tendances (rejet, obstination, indifférence)

Les différents types d'intervention au MJS

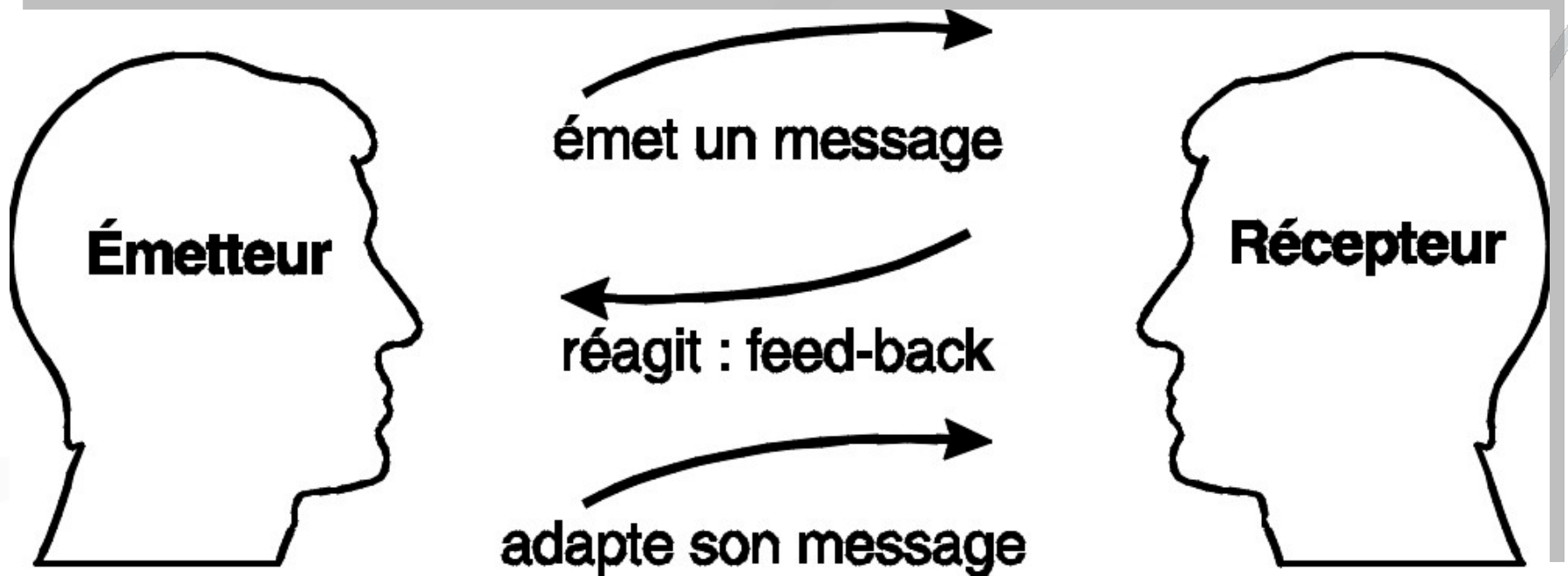
Un volontaire pour animer une discussion sur les différents types d'intervention que vous animez

2-Les règles de base de la communication: les obstacles, le verbal et le non verbal.

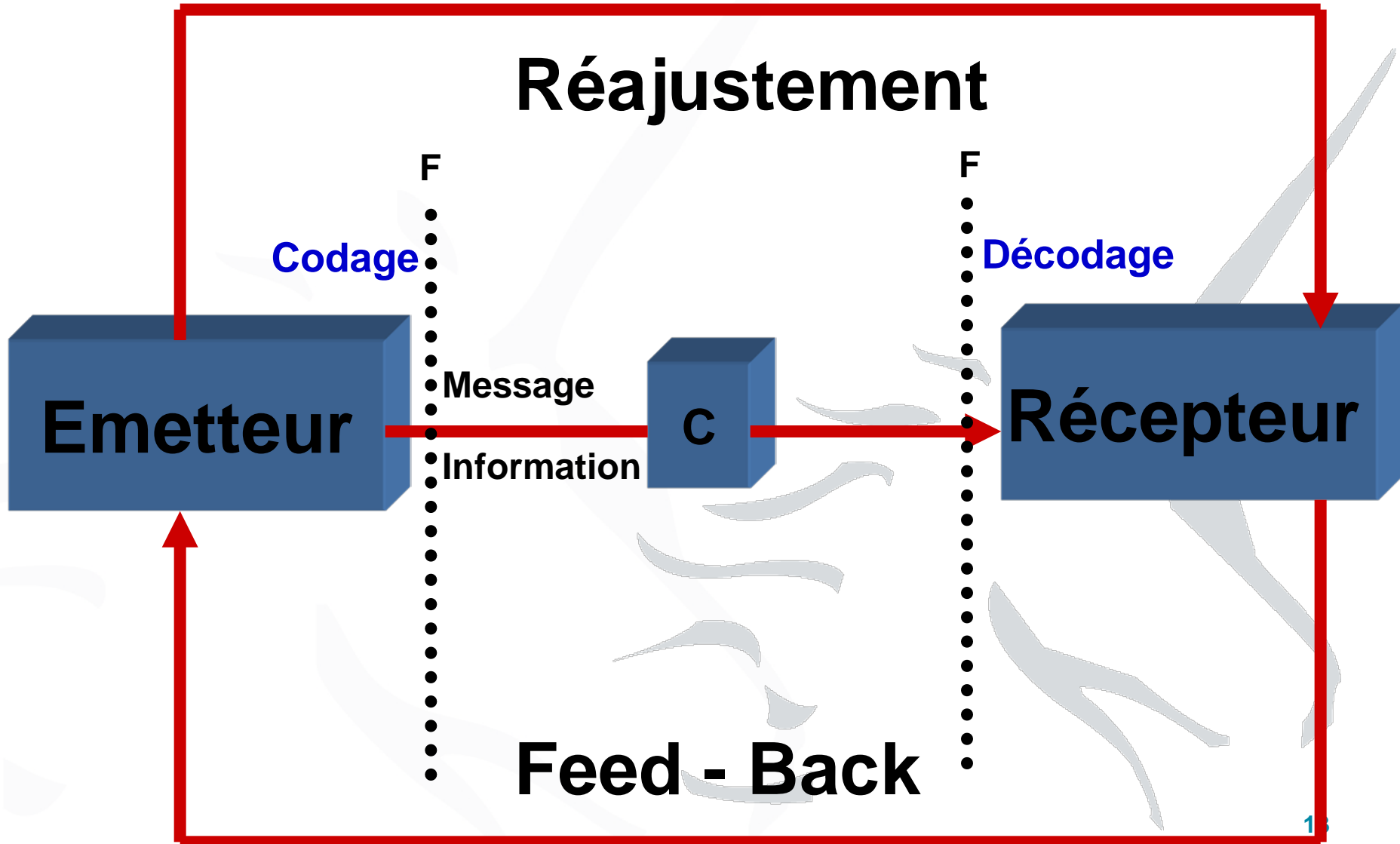
Communication

- Processus par lequel un message chargé d'information est transmis par un émetteur à un récepteur qui capte ce message et y réagit.
- Éléments de la communication: Émetteur, récepteur, message, canal, feed-back, réajustement, distance, bruits.
- Composantes de la communication orale
 - Expression verbale
 - Expression non-verbale

COMMUNICATION



Processus de Communication



Les difficultés de la communication

- Mauvaise transmission,
- Différences de perception,
- Interprétations,
- Déperditions,
- Incompréhensions.
- Blocages,
- Conflits



Dialogues de sourds ...

Les difficultés de la communication

Point de vue de l'émetteur:

- Ce que je veux dire,
- Ce que je dis.

Point de vue du récepteur:

- Ce que j'entends,
- Ce que j'écoute,
- Ce que je comprends,
- Ce que je retiens,
- Ce que j'utilise.

Ecouter

- Ecoute compréhensive et attitude empathique.
- Attitude d'intérêt ouvert : disponibilité, sans préjugés ni a priori.
- Attitude de non jugement.
- Intention authentique de comprendre autrui.
- Attention continue pour rester objectif.

Signes instantanés de l'écoute

L'autre se sait écouté lorsque...

- Il peut parler sans être interrompu
- Il constate que l'on est attentif à lui
- A l'impression d'être entendu, compris
- Se sent à l'aise
- Sent que « la voie est libre »

Je sais que j'écoute lorsque...

- Je me tais
- Je respecte ses silences
- Je le regarde, je suis tourné vers lui
- J'acquiesce
- Mon attention est tournée vers lui, non vers moi

« Le style est l'homme même »

- C'est la façon particulière dont chaque individu exprime sa pensée, ses émotions, ses sentiments.
- Notre personnalité transparaît à travers la façon dont chacun de nous s'exprime.
- Le style personnel peut s'améliorer.
C'est l'ensemble des procédés destinés à exprimer une pensée, en utilisant
 - les ressources de la langue,
 - le choix des mots,
 - les tournures de phrases

3-Se connaître pour bien communiquer et se maîtriser

AUTO EVALUATION INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

Le trac

« Viser la perfection n'apporte que la paralysie »

Peur de l'échec,

Peur ne pas être à la hauteur.

Viser la perfection, c'est remplacer la sincérité par l'orgueil, générateur de la peur.

Le troubles courants liés au trac

- Gorge desséchée
- Transpiration
- Sentiment d'oppression
- Respiration accélérée
- Palpitations cardiaques
- Nœud à l'estomac
- Crispations du corps
- Mal de tête

Les solutions au trac

Une préparation méthodique

- Se préparer suffisamment à l'avance pour pouvoir prendre tout le recul critique nécessaire.
- Travailler lentement et à petites doses.
- Faire travailler l'imagination et penser le plus précisément possible au public.
- Structurer ce que nous voulons dire.
- Se préparer à voix haute pour s'habituer au son de sa voix, à ses intonations, à son propre rythme.

Le public

- Qui sont-ils ?
- Quelle est leur connaissance du sujet ?
- Se connaissent-ils déjà ?
- Existe-t-il des « décideurs » ?
- Existe-t-il un aspect ou un point sensible ?.
- Pourquoi sont-ils là ?
- Que désirent-ils entendre ?...

Les remèdes au trac

PEURS	REMEDES
1. Peur de l'inconnu	Technique et expérience
<i>C'est la peur d'avoir « un blanc », de manquer de mots appropriés, , « d'être dans le noir.</i>	
2. Peur d'être mal compris	Préparation de Notes claires
<i>C'est la peur, d'abord, de ne pas pouvoir tout dire. de le dire mal.</i>	
3. Peur de l'audience	Etude de l'auditoire
<i>C'est la peur du regard de l'autre. Ne pas savoir qui ils sont. Seront-ils aimables ? Seront-ils tolérants ?</i>	
4. Peur d'être inaudible	Gymnastique verbale
<i>Vont-ils réellement me comprendre ? Ma voix portera-t-elle suffisamment ?</i>	
5. Peur de soi-même	Visualisation positive
<i>Serai-je à la hauteur ? Saurai-je maintenir leur intérêt ?</i>	
6. Peur de réactions physiques	Respiration
<i>Et si je rougis ? Si je perds le fil de mes arguments?</i>	

La respiration

- ❑ Trac ou stress modifient la respiration : (« avoir le souffle coupé...la gorge ou l'estomac noué... »).
- ❑ Sans maîtrise de notre respiration, difficile de s'exprimer avec aisance.
- ❑ La respiration profonde est source de détente et de renouvellement de l'oxygène

4-Préparer son intervention

Parler en public: 3 questions préalables

- Pouvez-vous remplacer l'intervention par un autre outil ?
- Pourquoi avez-vous l'intention d'intervenir ?
- Si votre intervention n'avait pas lieu, que se passerait-il?

Ce n'est pas forcément utile ? N'intervenez pas !

Préciser les objectifs

Vérifier l'utilité avec 4 questions:

- En quoi cette intervention est utile?
- Qu'est ce que j'en attends personnellement ?
- En quoi est-elle utile pour l'activité du groupe ?
- Quels indicateurs de performance ?

Une opportunité pour l'esprit d'équipe

L'intérêt:

- Profiter de la dynamique d'un groupe et de sa créativité.

Intervenir sur un sujet permet :

- de profiter de la vision de chacun et d'élargir la vision de tous
- d'avoir une vision commune et/ou des projets communs
- d'être plus perspicace et plus efficace

Lorsque l'ambiance n'est pas bonne dans une équipe, intervenir en public peut être un moyen de travailler sur:

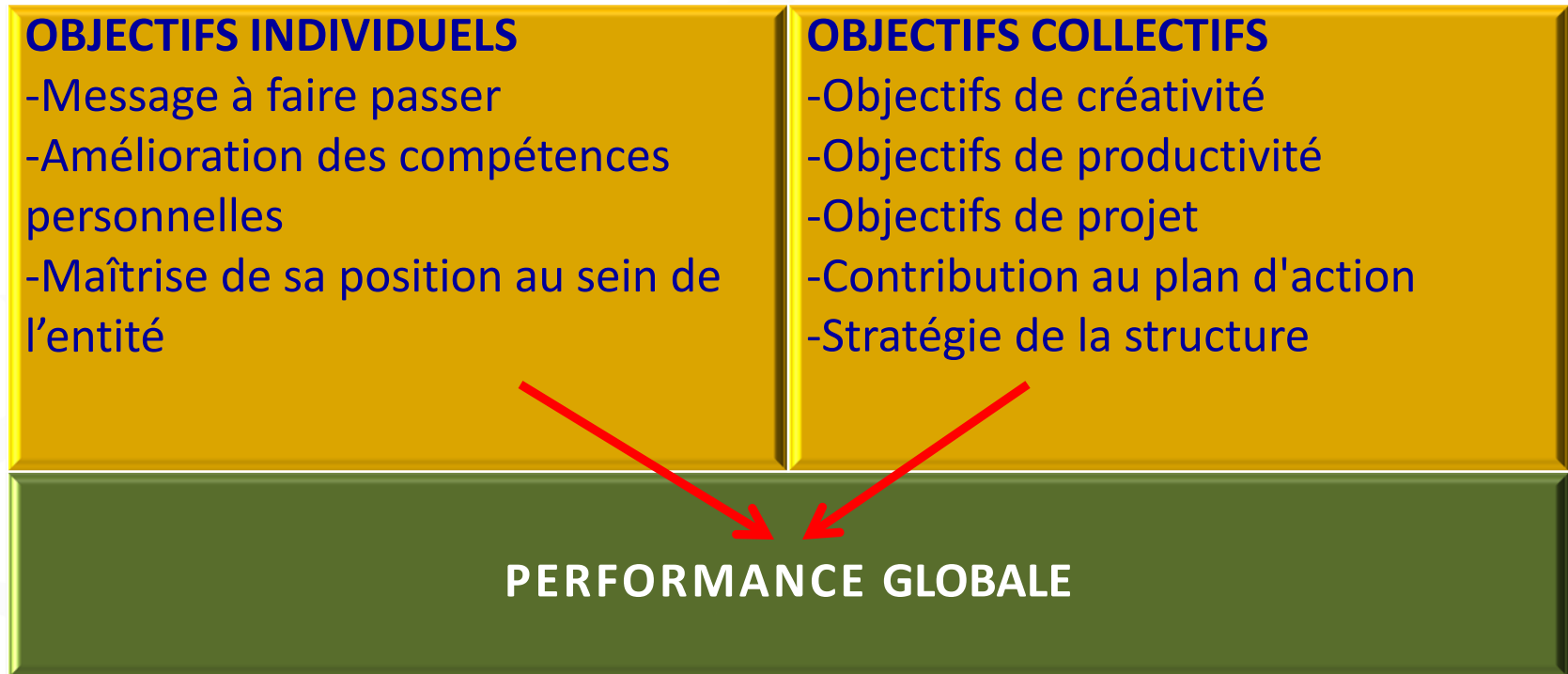
- les luttes d'influence
- les conflits
- les procès d'intention
- les prises de pouvoir
- la dispersion, les retraits, les clans.

Se préparer c'est (presque) réussir la prise de parole

*« Si j'ai 6 heures pour abattre un arbre, j'en prends 5 pour aiguiser ma hache »
Abraham LINCOLN.*

- Rechercher la motivation et l'efficacité:
 - La motivation tient au fait que chacun sait pourquoi il est là, et ce qu'il va tirer de votre intervention.

Formuler les objectifs



La préparation

2. Le contenu
Les éléments techniques
nécessaires à l'atteinte de
l'objectif



3. Le plan

L'ordre dans lequel les
éléments doivent être
développés et le timing

1. L'objectif

Le « pour quoi »
en fonction de ce que
doivent savoir ou faire les
destinataires



4. Les interactions
avant votre prise de
parole

- Les questions-réponses
- Les échanges
- La recherche de solutions



Organisation matérielle

Le lieu : conditions fonctions de l'objectif

La date: la période, le jour, l'heure

L'aménagement de la salle : adapté au type de l'intervention et à la taille du groupe.

Le matériel : prévoir le rétroprojecteur, le paper board, les photos ou vidéos, les accessoires...

Les documents : préparer:

- les documents à remettre aux participants
- le guide à utiliser pour conduire votre intervention

Check-list

4 sous groupes:

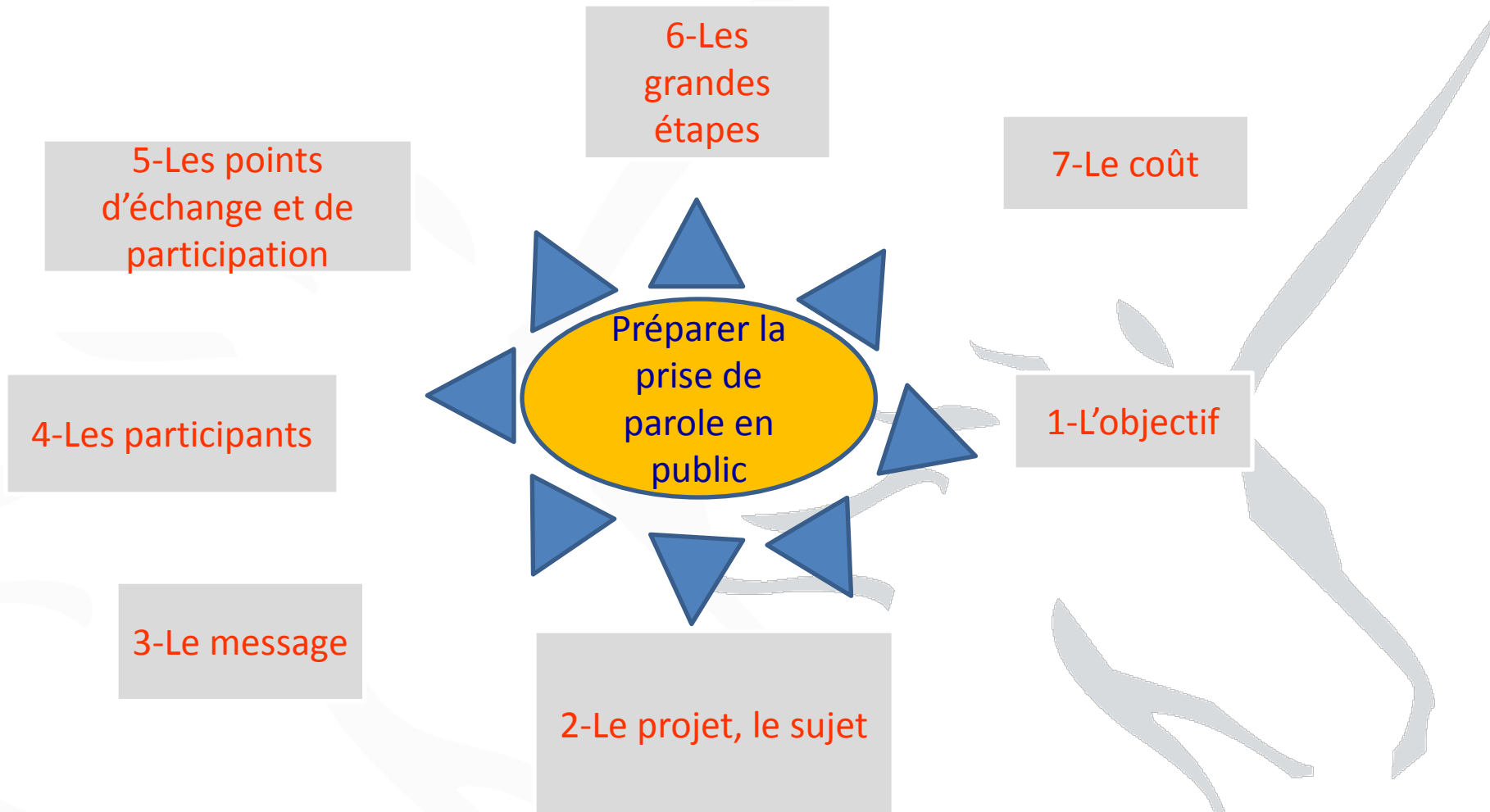
- ✓ *Discussion : quelles améliorations pouvez-vous apporter, à votre niveau, pour améliorer la qualité des interventions/réunions que vous animez, ou simplement auxquelles vous participez.*
- ✓ *Restitution par les 4 rapporteurs et synthèse sur paper board*

La préparation psychologique

La préparation psychologique permet de surmonter au moins en partie:

- les craintes personnelles
- les craintes liées au sujet
- les craintes liés à certains participants

La préparation logique



Exemple de minutage

- ✓ Rappel/Validation des objectifs, des étapes: 5 minutes
 - ✓ Traitement du sujet A: 20 minutes
 - ✓ Traitement du sujet B: 30 minutes
 - ✓ Temps perdu: 20 minutes
 - ✓ Conclusion - synthèse: 10 minutes
- Tenir compte de la disponibilité des participants
- Votre intervention ne doit en principe pas durer plus de 2 heures au maximum

L'invitation

- ✓ Un premier contact téléphonique peut vous permettre de mesurer le degré de motivation de vos futurs invités.
- ✓ Pensez, lors de l'invitation, à mettre en évidence les avantages dont pourront bénéficier vos invités ou un projet
- ✓ Présentez l'objectif en utilisant des termes et des expressions issus du langage et des préoccupations quotidiennes de vos invités.
- ✓ Préférez les verbes d'action

Modèle ordre du jour

La préparation du participant

- ✓ Répondre à l'invitation (oui ou non!)
- ✓ En cas de participation:
 - Organiser son agenda
 - S'imprégner de l'objectif, l'analyser, faire ses remarques ou poser ses questions à l'initiateur de l'invitation
 - Se questionner réellement sur son apport
 - Préparer notes et documents utiles

Le contenu

- Définir et cerner le sujet (Thème).
- Vérifier que votre définition du sujet correspond à l'interprétation que d'autres pourraient en faire.
- Définir et maîtriser l'idée fondamentale, (ce que vous voulez, à tout prix, que l'auditoire retienne à l'issue de votre présentation).
- Bien avoir à l'esprit l'objectif que vous poursuivez.

La préparation du contenu en 8 étapes

Chronologie des opérations pour la préparation méthodique de votre présentation

1. Sujet, titre, durée
2. Formuler par écrit l'idée fondamentale.
Opération de synthèse, colonne vertébrale de tout votre discours.
3. Faites une sélection des idées à faire passer

4. Organisation des idées les plus importantes ayant rapport direct et précis avec l'idée fondamentale.

Structurer le corps de votre présentation, en partant des idées comportant les arguments les moins forts pour, progressivement, aboutir aux points les plus forts.

5. Rédiger votre conclusion.

Celle-ci doit contenir tout simplement le résumé de votre présentation à travers la reformulation des idées préalablement retenues.

6. Rédiger votre introduction.

7-Préparer une fiche d'exposé.

Cette fiche comprend :

- Les points clés de l'exposé
- Les moments d'utilisation des supports visuels
- La durée de chaque partie

Enregistrez-vous (autocritique).

Présentez votre exposé à deux amis sincères et compétents dans le domaine

Vérifier une dernière fois que la durée correspond bien au temps qui vous est imparti.

8-Réaliser les supports visuels

LEUR UTILITE

Structurer le discours (présentation écrite du plan)

Illustrer vos propos

Rendre vos propos vivants et retenir l'attention de l'auditoire

Faciliter la mémorisation.

DEUX QUALITES ESSENTIELLES

➤Clarté

➤Visibilité.

Réaliser les documents à distribuer

Ils sont le signe de l'intérêt que vous portez à votre auditoire.

Soignez donc la présentation de ces documents

Préparer matériellement la présentation

5-Les fonctions d'animation de la prise de parole en public

Simulation de PPP

CONSEILS UTILES POUR VOTRE PRESENTATION

RECOMMANDE

- **Retenir la liste des idées fortes de votre présentation.**
- **Vous imprégner de votre introduction et de votre conclusion.**
- **Dire votre plaisir à vous exprimer devant eux.**
- **Etablir le contact des yeux avec autant de personnes que possible.**
- **Utiliser abondamment les supports visuels.**
- **Respirer profondément avant de prendre la parole.**
- **Regarder lentement le public en balayant votre regard de gauche à droite et de droite à gauche.**
- **Faire des pauses oratoires appropriées.**

A EVITER

- **Apprendre par cœur votre discours.**
- **Utiliser des visuels avec trop de texte.**
- **Parler trop vite.**
- **Lire votre discours.**
- **Fixer une seule personne.**
- **Parler sur le ton de la conversation.**
- **Mettre ses mains dans la poche.**

Pourquoi une présentation ne « passe-t-elle pas » ?

- Aucun point intéressant n'est soulevé, on s'ennuie du début à la fin.
- On dit trop de choses.
- Il n'y a pas de rappel de l'essentiel, on ne voit pas à quoi cela aboutit.
- Les supports commentés sont illisibles ou inintelligibles.
Le débit de parole est trop rapide ou trop lent, ou alors on n'entend rien, ou encore, la voix est trop monotone et endort.
- On n'est pas au même niveau on ne comprend rien à ce qui est dit.
- Il n'y a eu aucune introduction ni indication du plan.
- L'intérêt de l'exposé reste indéterminé.
- L'intervenant est indifférent au contexte et au public.
L'intervenant fuit son public et reste rivé à ses documents ou aux supports visuels.

L'argumentation

Argumenter, c'est l'art de justifier un choix, une idée, une opinion, et de la mettre en valeur, de prouver sa validité.

C'est auparavant :

- Avoir réfléchi au bien-fondé de ses idées,
- Avoir expérimenté leur valeur,
- Choisir ses arguments, les organiser, pour soutenir ses opinions avec pertinence.

Clés d'une bonne argumentation

- Définir clairement ses objectifs.
- Argumenter c'est savoir entendre le besoin de l'autre.
- Argumenter c'est s'adapter à l'autre.
- Choisir les styles adéquats selon le contexte
- Comprendre l'objection comme une argumentation défensive.

La réponse aux arguments

C'est la partie du discours dans laquelle on répond aux objections exprimées ou prévues :

- Aborder une présentation sans être préparé à toutes les objections possibles, c'est se présenter avec des faiblesses.
- Plus elle aura été réfléchie et préparée, plus grande sera la qualité de la réponse, plus forte la confiance en soi.

La Reformulation

- ✓ Reprendre de manière plus concise ou plus explicite ce que vient d'exprimer l'autre.
- ✓ Clarification et investigation. Marque son intérêt pour l'autre et son souci de le comprendre.
- ✓ Signe d'une attitude de compréhension.

Un animateur doit ANIMER!

- ✓ Indépendamment du sujet et de l'objectif, l'animateur doit, par ordre d'importance décroissante:
 - Se libérer de la peur du jugement
 - Etre lui-même
 - Etre porteur de son sujet
 - Etre à l'aise dans son rôle d'animateur

Caractéristiques d'une bonne animation: ACCORD

- ✓ **A**ttentive
 - Vigilance permanente, écoute active.
- ✓ **C**onviviale
 - Non directive, participative.
- ✓ **C**onstructive
 - L'animateur connaît le but, fait tout pour l'atteindre, exploite les idées du groupe.
- ✓ **O**bjective
 - Pas de préférence manifestée, impartialité, non déstabilisateur.
- ✓ **R**éceptive
 - Accepte les opinions des autres, relance en écho, reformule.
- ✓ **D**isponible
 - S'intéresse à chacun, prend en compte les difficultés.

Et surtout, l'animateur a un capital énergie-attention des participants à gérer

Le lancement

Le lancement remplit deux fonctions:

1. une fonction humaine : il s'agit de constituer, souder le groupe au delà des individus qui le composent.
2. une fonction d'organisation : l'animateur doit annoncer l'objectif , le rôle de chacun et les différentes étapes.

L' introduction

- Le message du corps (le non-dit), présente un impact plus important que le message verbal
- L'audience voit d'abord l'orateur avant même que celui-ci prenne la parole.
- Le public écoute ensuite, puis observe sa manière de se mouvoir, ses gestes.

-Public attentif à tout ce qu'on ne lui dit pas et qu'il sent très distinctement.

-Introduction et conclusion, présentées de manière dynamique, devront toujours être brillantes.

Situer l'exposé et entrer en relation

- Capter l'attention du public dès le début (anecdote ou interpellation collective), en le regardant
- Etablir d'emblée une relation de connivence.
- Présenter clairement les objectifs et la durée de l'intervention
- Montrer l'intérêt que présente l'intervention pour les participants.
- Faire, éventuellement, un tour de table sur les attentes.

Utiliser les ressources de votre personnalité

DEUX POINTS CLES

- L'attention portée à ce qui se passe.
- Le regard.

LA VOIX

- Ne soyez pas inaudible,
- N'oubliez pas le dernier rang,
- Taisez-vous de temps en temps.

LE DISCOURS

- Pas de phrases trop longues.
- Pas de termes techniques inconnus sans définition claire,
- Pas de généralités creuses.
- Rappeler où vous vous situez dans votre plan,
- Multiplier les exemples, les différents points de vue...

L'attitude corporelle

Veiller à :

- Position d'équilibre, confort, verticalité du corps et ancrage pour favoriser équilibre corporel et sentiment d'aisance si important pour un animateur

La position des vertèbres conditionne la propagation de l'influx nerveux, se répercute sur nos gestes, notre corps, notre psychisme.

Lien étroit entre :

- Respiration et verticalité,
- Tenue du corps et état psychique.

Les gestes

- Les gestes accompagnent et parfois remplacent le langage.
- Risque des «tics gestuels ».
- Le corps est le prolongement de la pensée et le support de notre expression.
- Tout faire pour être à l'aise et vivant avec notre auditoire.

Postures

Points forts	A éviter
<ul style="list-style-type: none">▪ Position assise : buste droit	<ul style="list-style-type: none">▪ S'appuyer (chaise, table)▪ Se reculer exagérément▪ Se balancer (fausse décontraction)
<ul style="list-style-type: none">▪ Position debout : gestes ouverts, d'ampleur mesurée▪ Pas de gestes parasites	<ul style="list-style-type: none">▪ Bras ou mains croisés▪ Gesticulation, gestes excessifs et brusques▪ Jouer nerveusement avec un objet
<ul style="list-style-type: none">▪ Déplacements traduisant l'aisance	<ul style="list-style-type: none">▪ Immobilisme▪ Démarche précipitée, bruyante ou hésitante

Le regard

Regarder l'autre, c'est établir le contact, créer le lien.
Les yeux traduisent une attitude intérieure: peur, ennui, dédain, intérêt, curiosité...

Le regard est un puissant moyen de gestion :

- Les auditeurs sont plus attentifs.
- Le regard nous permet de connaître leur niveau d'adhésion à notre parole

Le visage

Points forts	A éviter
<p>Regard direct :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Franc mais pas scrutateur,▪ Bienveillant,▪ Circulaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Regard fuyant,▪ Regard agressif,▪ Yeux au ciel
<ul style="list-style-type: none">▪ Sourire naturel	<ul style="list-style-type: none">▪ Sourire de commande▪ Mimique rébarbative
<ul style="list-style-type: none">▪ Tête droite▪ Epaules dégagées	<ul style="list-style-type: none">▪ Tête baissée : timidité (sauf pause réflexion)▪ Menton relevé : attitude hautaine

La diction

Se décompose en deux parties :

- ❑ L'articulation concerne l'émission des syllabes.
Doit être nette, distincte pour que chaque mot soit facilement entendu
- ❑ L'intonation
Peut être monocorde ou vivante.

La voix

- C'est le canal qui nous met en communication avec autrui.
- Tout récepteur est sensible,
- Tout récepteur se fatigue facilement,
- La façon de dire est aussi importante que ce qui est dit.

Scénariser l'intervention

Un groupe fonctionne bien dans un cadre qui lui apporte confort, sécurité et optimise la contribution de chacun.

Les deux éléments constitutifs du cadre sont les suivants :

1. Un objectif commun, **a**ffiché, **a**ccpté, **a**dapté (les trois a) par le groupe

Scénariser l'intervention

2. Une méthode de travail : les participants ont besoin de savoir, tout de suite, comment l'animateur va faire et quelle contribution concrète il attend d'eux. Le plus simple est encore de le leur dire.

Exemple : « Je souhaite que vous posiez des questions, que vous preniez la parole en proposant une idée ou une action et je demanderai à Mr X de nous rendre compte oralement pendant cinq minutes de sa visite à tel ministère »

Scénariser l'intervention

- Clarifiez de manière explicite et concrète le rôle attendu de chacun car les animateurs surestiment l'implication a priori des personnes présentes.
- Il faut désigner :
 - un timekeeper pour chaque étape,
 - un rapporteur, garant de l'objectivité du compte rendu

*Animer une discussion autour des moyens possibles
pour améliorer le niveau des interventions*

Les difficultés que l'animateur doit gérer

- ✓ Les conflits qui éclatent pendant votre présentation
- ✓ Le mutisme du désaccord lorsque vous questionnez

Répondre aux questions

- Un animateur face à un groupe est conduit à répondre à des questions. C'est positif
 - Une question prouve l'intérêt de votre interlocuteur.
 - Une question est toujours un appui parce qu'elle crée de fait une relation entre le participant et l'animateur, elle dynamise le groupe
 - Une question présente un autre point de vue respectable et source d'échanges, ce qui est parfois difficile à accepter pour l'animateur

Gestion des Objections

- ✓ « Ecoute » jusqu'au dernier mot puis « silence » correspondant à un temps réel ou théorique de réflexion.
- ✓ Reformulation constructive
- ✓ Réponse
- ✓ Question - Renvoi

Les critères de décision

- Les personnalités en présence ne sont pas de même nature
- Une prise de décision sans critères présente le risque que les opinions d'une personne plus agressive ou plus volontaire que les autres soit retenue alors que ce ne sont pas les meilleures
- Ce déséquilibre peut aussi venir d'un groupe de personnes
- L'objectivation de critères de décision peut limiter ces risques

Conclure: ouvrir

Une intervention doit se conclure sur la parole à qui la souhaite pour commenter et éventuellement ouvrir de nouvelles perspectives

Un compte rendu

Le compte–rendu reprend:

- Les informations données
- éventuellement les actions décidées
- les points restés en suspens.

Il peut être rédigé à partir de l'ordre du jour .

Cette manière de faire permet à chacun de connaître les points de progrès et les axes de travail.

Il est, bien sûr, possible d'évoquer les positions ou les opinions des participants lorsque celles-ci contribuent à éclairer le débat, et les décisions prises.

Modèle de compte rendu

Plan d'action: vos axes d'amélioration