



Politique de formation à la FFCV

Module : Animation d'une intervention de formation



Table des matières

1 Présentation de la journée de sensibilisation à la communication, l'animation, le jugement de films, l'établissement de palmarès.....	2
2 Préambule.....	3
3 Exercice: Communiquer un message.....	3
4 La communication.....	3
5 La communication non-verbale.....	4
5.1 La kinésique (le corps).....	4
5.2 la proxémique (la distance).....	4
5.3 l'iconologie (l'image).....	4
5.4 la non-communication (le silence, l'absence, le retard).....	4
6 La communication verbale.....	5
6.1 Les composantes de la communication verbale.....	5
6.2 Le schéma de la communication verbale.....	5
6.3 Le Code dans la communication verbale.....	6
6.4 Exercice sur le cadre de référence.....	6
6.5 Les filtres (Parasites) de la communication verbale.....	6
6.6 Les 9 filtres.....	6
6.7 Limiter les impacts des filtres.....	6
6.8 Limiter les déformations.....	7
6.9 Exercice : Les différentes valeurs d'un message.....	7
6.10 L'écoute dans la communication verbale.....	7
6.10.1 L'écoute passive.....	7
6.10.2 L'écoute active.....	7
6.10.3 Les clés d'une écoute réussie.....	7
6.11 Le feed-back dans la communication verbale.....	8
6.12 Le questionnement dans la communication verbale.....	8
6.12.1 Les types de questions.....	8
6.12.2 Les questions « Pourquoi ? :.....	8
6.13 La Reformulation dans la communication verbale.....	9
6.13.1 • Objectifs de la reformulation :.....	9
6.13.2 • Les différentes formes de reformulation.....	9
6.13.3 Exercice sur le questionnement.....	9
7 Comment gérer les personnalités en réunion.....	10
7.1 Types de comportements, les incidents et solutions à adopter.....	10
7.2 D'autres profils et conseils à adopter.....	10
8 Règles d'efficacité pour un animateur de formation.....	11
8.1 Verbe d'action.....	11
8.2 L'apparence.....	11
8.3 Communication verbale.....	11
8.3.1 Vous êtes un excellent orateur sans le savoir.....	11
8.3.2 Gérer votre stress.....	11
8.3.3 Capter l'attention.....	11
8.3.4 Faites le tri dans vos idées, tout ne peut pas être dit.....	12
8.3.5 Faites tout le contraire de ce que vous avez appris en dissertation.....	12
8.3.6 Trouvez la bonne accroche pour exprimer ce que vous avez à dire.....	12
8.3.7 Pensez au paralangage et sachez l'utiliser.....	12
8.3.8 Répétez plusieurs fois, il en restera quelque chose.....	12
8.4 Communication non verbale.....	12
8.4.1 Posture.....	12
8.4.2 Gérer vos émotions.....	12
8.4.3 Développez votre acuité sensorielle et votre flexibilité comportementale.....	12
8.4.4 La régulation.....	12
8.4.5 Les questions.....	12
8.4.6 Utilisation du paper board.....	13
8.4.7 Adopter la positive attitude.....	13
8.5 Exercice de prise de parole (la congruence, la reformulation, la régulation).....	13
9 Conclusion.....	13

1 Présentation de la journée de sensibilisation à la communication, l'animation, le jugement de films, l'établissement de palmarès

Les objectifs de la journée de sensibilisation sont :

« Aider les participants à démultiplier une formation au sein de leur région et de leurs clubs »

1) 9h Accueil, présentation de la journée, recueil des attentes des stagiaires



2) Exposé interactif et exercices pratiques adaptés aux thèmes

La communication
Le code
Les filtres
L'écoute
Le feed-back
Le questionnement
La reformulation



Pose repas 12h

Après midi 13h30



3) Exposé interactif et exercices adaptés

► Comment gérer les personnalités difficiles en réunion

4) Règles d'efficacité pour un animateur de formation



5) Travaux pratiques 2h30'

Présenter un exposé 10 minutes par participant

6) Débriefing de la journée



2 Préambule

- Quelles sont les compétences que devra avoir ou acquérir en priorité un intervenant en formation parmi le triptyque des compétences Savoirs théoriques , savoir-faire (ou compétences opérationnelles) et savoir-être (ou compétences comportementales) ?
- C'est clairement les qualités comportementales car faire preuve de pédagogie c'est créer l'adhésion et accompagner la mise en mouvement. Les qualités à la base d'un bon animateur en formation sont l'écoute, l'humilité, le sens de l'initiative et le partage sans restriction de ses connaissances.
- Nous retenons approximativement :
 - 10 % de ce que nous lisons
 - 20 % de ce que nous entendons
 - 30 % de ce que nous voyons
 - 50 % de ce que nous voyons et entendons
 - 80 % de ce que nous disons
 - 90 % de ce que nous disons en faisant quelque chose en relation. Plus on agit, plus on apprend !



- **Cette journée de sensibilisation à l'animation en formation sera principalement accès au renforcement des compétences comportementales** des stagiaires avec quelques apports complémentaires en terme de savoir et de savoir faire .

3 Exercice: Communiquer un message

- Faire apparaître les différents phénomènes de la communication.
- Un émetteur tente de faire passer un message (un dessin très simple) à des récepteurs sans les voir et les récepteurs ne sont pas autorisés à poser des questions.
- Analyse des résultats

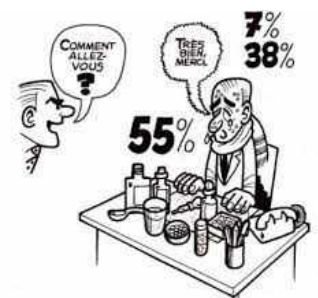
4 La communication

- La communication peut alors être comparée à un processus de mise en commun d'information et de connaissance.
 - La communication est l'action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. C'est l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste ou homogène.
 - De fait, la plupart des conflits interpersonnels qui se produisent trouvent leur source dans une mauvaise communication et c'est pour cette raison qu'il est indispensable d'apprendre à développer cette capacité si nous voulons avoir des relations sociales plus satisfaisantes et de meilleure qualité. Apprendre à communiquer n'est pas tâche facile.
 - Lorsque les mots et comportements sont exprimés, il est impossible de revenir en arrière. (Au mieux nous pouvons essayer d'atténuer les effets de notre message verbal et/ou non verbal.)
 - Communication orale: Mehrabian professeur de psychologie de l'université de Californie (USA) a mis au jour « la règle des 3 V », aussi appelée « règle des 7 % 38 % 55 % ».
- Quand vous communiquez, votre interlocuteur perçoit donc trois types de communication:

7 % de la communication est Verbale (signification et sens donné aux mots)
38 % de la communication est Vocale (intonation et son de la voix)
55 % de la communication est Visuelle (attitude : expressions du visage et du langage corporel).

93% de la communication orale est non verbal !!!

- La congruence, quand notre corps est en phase avec ce que l'on dit, est donc primordiale pour une bonne communication. Tout comportement est donc une communication en lui-même car nous ne pouvons pas nous empêcher d'avoir un comportement.



5 La communication non-verbale

La communication non verbale est l'ensemble des communications utilisant des instruments autres que la langue. Il existe 4 types de communication non verbale. La kinésique, la proxémique, l'iconologie et la non-communication.

5.1 La kinésique (le corps)

C'est l'ensemble des signes comportementaux que l'on peut effectuer avec le corps. Ces signes sont émis par le corps de façon innée ou acquise.

- La kinésique se divise en 4 branches : les gestes, la posture, l'expression du visage, le regard.
- Un geste, la posture, le regard peuvent traduire tout un message ou donner des indices par rapport aux informations que l'on veut transmettre.

Le geste peut être emblématique (symbolise des expressions ou des mots), illustratifs, de manifestations affectives, régulateurs, adaptatifs.

5.2 la proxémique (la distance)

La proxémique a divisé l'espace en territoires pour déterminer l'espace adéquat à tout genre de communication et de relation.

On peut observer plusieurs zones et distances liées aux types d'échanges et selon les interlocuteurs.

Nous ne laissons entrer dans la zone intime (longueur de l'avant-bras) que les personnes les plus proches de nous...

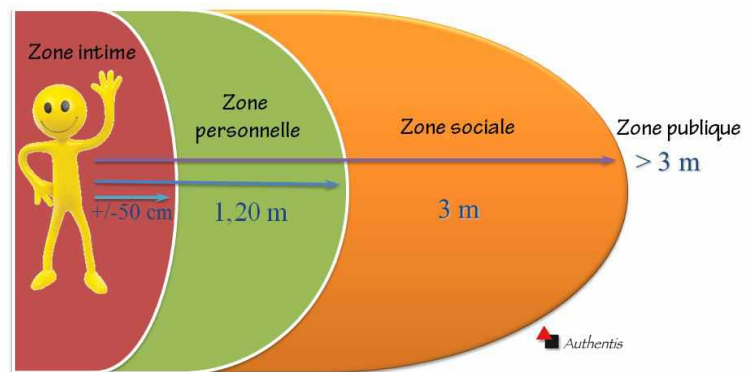
Nos relations amicales et professionnelles se déroulent surtout dans la bulle personnelle dont le diamètre est d'un bras environ.

Si nous faisons un exposé pour un public, la bonne distance sera la zone sociale.

Il faut donc toujours faire attention au territoire de notre interlocuteur, ne pas rentrer dans sa « bulle » sans sa permission.

Utiliser les distances est aussi important pour mettre du poids sur la communication ou faire passer certains messages. En réunion par exemple, en cas de bavardages, il suffit de se rapprocher des personnes qui parlent pour que cela s'arrête. Passer de la distance sociale à la distance personnelle a le même effet que passer de la zone personnelle à la zone intime... cela met une certaine pression.

Dans les relations interpersonnelles il est donc important de tenir compte de cela et de s'adapter selon le contexte, selon l'interlocuteur.



5.3 l'iconologie (l'image)

Elle est même surnommée science des images car elle consiste à véhiculer le message transmis par une icône, une image. la tenue vestimentaire, les éléments semi-vestimentaires (objets possédés comme les lunettes, les stylos, les smartphones, les baladeurs mp3...), ainsi que le maquillage, les tatouages...

5.4 la non-communication (le silence, l'absence, le retard)

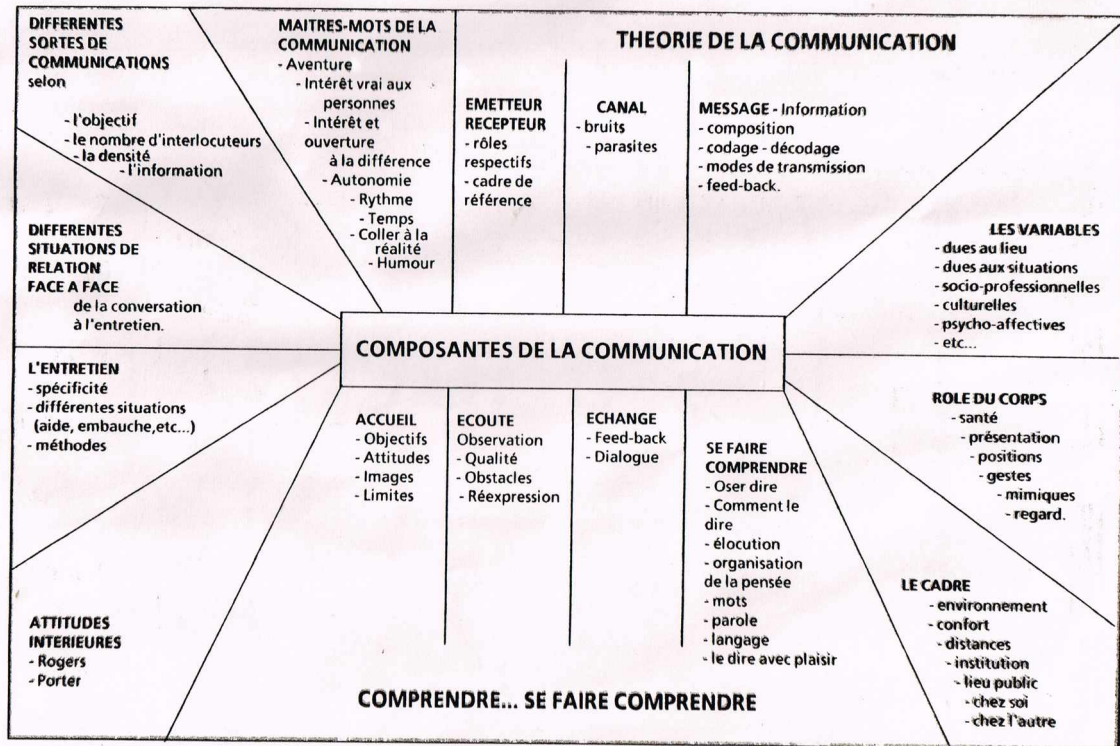
Elle englobe tout ce qui n'appartient ni à la kinésique, ni à la proxémique, ni à l'iconologie et évidemment ni à la communication verbale.

Un silence, une absence de réponse ou une réponse hors sujet sont des communications et seront reçues au même niveau qu'une réponse structurée par l'interlocuteur. Celui-ci les interprétera ensuite suivant son contexte et sa sensibilité et il s'impliquera dans la relation en fonction de ces interprétations et non en fonction de l'intention première de l'émetteur.

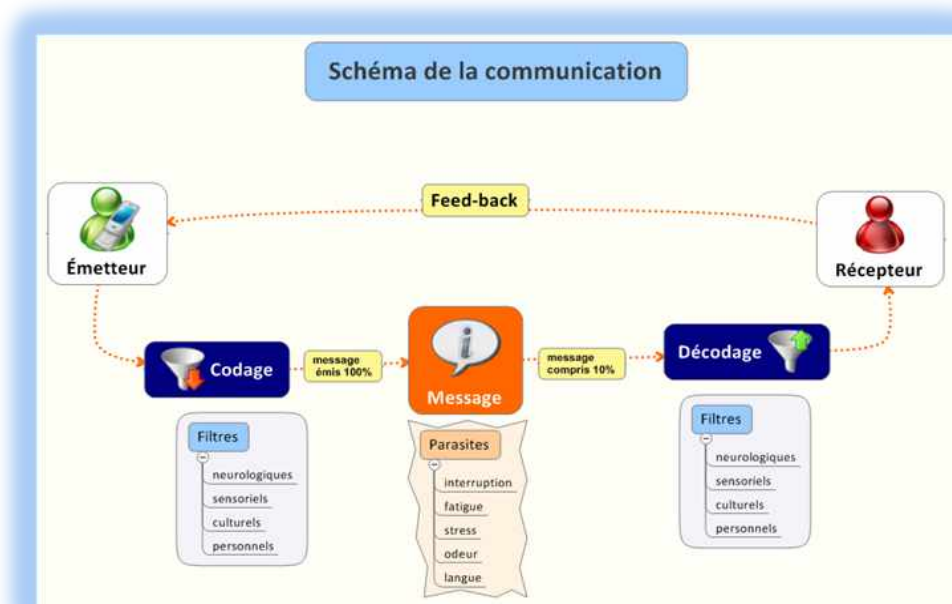
Le fait d'arriver en retard n'appartient à aucun des trois types de communication non-verbale. C'est un comportement qui signifie déjà quelque chose. C'est donc de la non-communication.

6 La communication verbale

6.1 Les composantes de la communication verbale



6.2 Le schéma de la communication verbale



6.3 Le Code dans la communication verbale

• L'émetteur transforme les informations. Le résultat de la transformation de l'information en signes appartenant à un code donné s'appelle le message. L'émetteur encode, le récepteur décode le message. Pour que le message passe, trois conditions au moins doivent être remplies :

a) Le message doit être le moins possible perturbé par le « bruit » communicationnel (bruit dans la communication verbal, tâche sur un imprimé, fautes d'orthographe ou de syntaxe dans un écrit, accent étranger, neige sur un écran...)

b) L'émetteur et le récepteur doivent être en contact (suffisamment proche pour se voir et s'entendre dans le cas d'une conversation en présence de l'émetteur et du récepteur, raccordé au même réseau...)

c) Ils doivent avoir en commun le même code.

• La communication interhumaine est complexe et son décodage dépend de facteurs culturels, sociaux, psychiques ou physiques. Enfin, l'homme, de même que les animaux, peut se passer de codes préfabriqués pour communiquer. Il est toujours possible de communiquer, même difficilement, avec quelqu'un qui ne parle pas la même langue.

6.4 Exercice sur le cadre de référence

Le paysan, les moutons et le loup.

6.5 Les filtres (Parasites) de la communication verbale

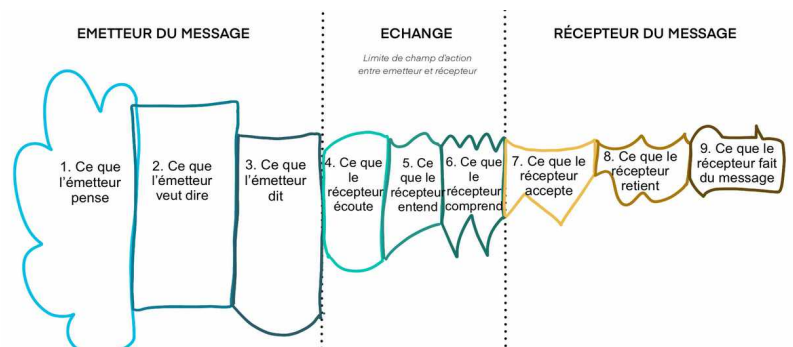
• Que le message soit visuel, oral ou écrit, il passera par 9 filtres, mais chacun n'aura pas le même degré d'importance et d'impact. Les filtres et leur fonctionnement sont propres à chaque individu. Ils sont le résultat pour chacun d'un mélange de normes, d'usages, d'éducation, de croyances, de personnalité, de ressenti et d'émotions. Nous n'avons pas non plus la même manière de communiquer selon notre état d'esprit.

• On ne perçoit pas les messages de la même manière selon les contextes, les interlocuteurs, etc.

• Après déperdition d'un certain pourcentage du contenu après chaque filtre, le message arrive à l'interlocuteur amoindri et condensé.

6.6 Les 9 filtres

1. Ce que je pense
2. Ce que je veux dire
3. Ce que je dis
4. Ce que l'interlocuteur entend
5. Ce que l'interlocuteur écoute
6. Ce que l'interlocuteur comprend
7. Ce que l'interlocuteur accepte
8. Ce que l'interlocuteur retient
9. Ce que l'interlocuteur fait du message



6.7 Limiter les impacts des filtres

• Avoir conscience que nous avons des filtres est déjà la première étape.

• Ainsi, en gardant à l'esprit que nous avons des filtres et que notre interlocuteur lui aussi a ses propres filtres, nous pouvons être plus vigilants.

• Chacun de nous, lorsqu'il est émetteur d'un message, est responsable de ce qui passe à travers les filtres 1 à 3, a une action possible mais limitée sur les filtres 4 à 6 et n'a aucun pouvoir sur les filtres 7 à 9.

• En effet, dans la vie de tous les jours lorsque nous communiquons c'est ce qui peut se passer et qui crée des malentendus ou des incompréhensions.

6.8 Limiter les déformations

- Pour limiter les déformations, il est nécessaire d'en avoir conscience, mais aussi et surtout les détecter et les faire émerger.
- Pour détecter la déformation, vous pouvez utiliser la reformulation afin de vous assurer que vous avez bien compris le message lorsque vous êtes récepteur. Vous pouvez par exemple dire :
« Si je comprends bien, ce que tu me dis, c'est (...) ? ».
- Les émotions ont un pouvoir de déformation exponentiel. Essayez autant que possible d'en avoir conscience. Cela vous permettra de limiter les déformations liées à l'affect de certains messages. C'est d'autant plus vrai si vos émotions ne sont pas liées au contexte ou au message en question.

6.9 Exercice : Les différentes valeurs d'un message



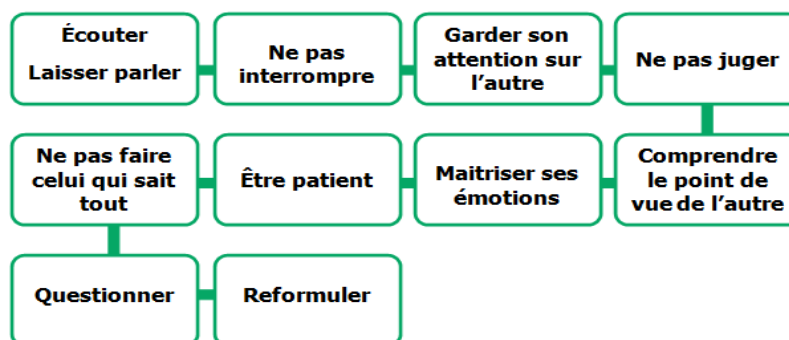
Un enfant à ses parents : « Tous les garçons de ma classe ont une bicyclette »

Une femme dit à son époux : « Je ne me plains pas »

Un employé dit à son collègue de bureau : « Il est bientôt six heures »

6.10 L'écoute dans la communication verbale

ECOUTER C'EST COMMENCER PAR SE TAIRE



6.10.1 L'écoute passive.

- Dans l'écoute passive, par son attitude, ses silences, des signes sonores (par exemple, « Hmm... ») et de brèves interventions verbales (mots, relances interrogatives), l'auditeur encourage son interlocuteur/trice à s'exprimer.

6.10.2 L'écoute active.

- Dans l'écoute active, l'auditeur endosse un rôle dynamique : Il cherche à comprendre son interlocuteur/trice, à saisir le sens de ses propos et à capter ses émotions. Il teste la justesse de sa compréhension. Il veille à lever les malentendus et à corriger les erreurs d'interprétation personnelle. Par diverses techniques telles que la reformulation, il reflète à l'autre ce qu'il comprend de sa personne et de sa situation.

6.10.3 Les clés d'une écoute réussie

- La plupart des individus essaient cependant de convaincre les autres en parlant d'eux-mêmes, ce qui est contre-productif. « Laissez les autres s'exprimer à loisir. Ils connaissent mieux leurs affaires et leurs problèmes que vous. Si vous n'êtes pas d'accord avec eux, vous serez tenté de les interrompre. Mais ne le faites pas. C'est dangereux. Ils ne vont pas vous écouter s'ils ont encore en eux beaucoup d'idées à exprimer. »

« Parler est un besoin, Écouter est un art. » Goethe

Écouter pour comprendre alors que beaucoup écoutent pour répondre.

6.11 Le feed-back dans la communication verbale



• Le feed-back a pour fonction de permettre à l'interlocuteur de **prendre conscience** de quelque chose qu'il vient de faire ou de dire et de l'impact produit. Celui-ci peut être positif, négatif, d'ordre matériel ou au niveau des ressentis.

- Le feed-back peut donc servir à **renforcer** des comportements qui sont efficaces ou appréciés.
- Il sert aussi à **reconnaître** quelqu'un et à lui donner de la reconnaissance de manière tangible (non verbal et verbal).
- Il peut faire **prendre conscience** d'un désagrément à la suite d'un comportement inadapté qui doit être abandonné.
- Il permet de **corriger** une action qui n'a pas été totalement bien faite.
- Il permet de créer une véritable **culture de développement** dans une

équipe soudée ou une entreprise.

- Il crée de la **motivation** et de l'**engagement**.

6.12 Le questionnement dans la communication verbale

6.12.1 Les types de questions

QUESTION...	INTERPRÉTATION _ OBSERVATION	ILLUSTRATION
Ouverte	Elle invite la personne interrogée au dialogue et lui donne toute liberté de s'exprimer.	« Comment faire pour... ? » « Quel est pour vous... ? »
Fermée	Elle est précise et limite généralement la réponse à un « oui » ou à un « non ». Elle commence le plus souvent par un verbe.	« Êtes-vous Mr X ? »
Alternative	Elle propose généralement deux réponses sous forme de choix lors de sa formulation.	Préférez-vous l'option 1 ou 2 ?
À choix multiples	Même principe que la question alternative à la différence que la personne interrogé a cette fois le choix entre ensemble de réponses.	Préférez-vous l'option 1, l'option 2, l'option 3 ou l'option 4 ?
Relais	Elle est élaborée en fonction de la réponse et vise à relancer ou à approfondir une explication. Elle contient généralement des " mots de relais ".	« Dans quel cas » / « Dans quelle mesure » « c'est-à-dire ? » / « Par exemple », etc.
Ballon d'essai	Elle vise à connaître l'opinion de la personne interrogée par rapport à un projet.	« Que pensez-vous si nous... ? »
Suggestive	Elle consiste à proposer la réponse attendue lors de sa formulation.	« Ne pensez-vous pas que... ? » « Avez-vous songé à... ? » « Que pensez-vous de... ? »
Miroir	Elle reprend sous forme interrogative ce qui vient d'être dit par l'interlocuteur.	« Vous me demandez de... »
Piège	Comme son nom l'indique, elle vise à piéger l'interlocuteur en l'induisant volontairement en erreur.	« Utilisez-vous simplement le fax ou vous utilisez également la télécopie ? »

6.12.2 Les questions « Pourquoi ? » :

- Les questions ouvertes commençant par « pourquoi » sont à éviter autant que possible.
- Ce type de question est souvent perçu comme un jugement, une moralisation ou une accusation voilée et interprétées comme un reproche ou un blâme.
- Ces questions induisent fréquemment des attitudes défensives et des sentiments d'incompétence .



6.13 La Reformulation dans la communication verbale

- Comme son nom l'indique, la reformulation ou relance est un procédé qui consiste à formuler de manière différente, mais toujours de manière fidèle, concise et objective les propos de son interlocuteur.

6.13.1 • Objectifs de la reformulation :

- 1) Vérifier notre compréhension du message et en deux d'assurer à l'émetteur qu'il a bien été écouté
- 2) Éviter les malentendus
- 3) Créer un climat de confiance
- 4) Asseoir l'entretien sur la base d'une compréhension mutuelle
- 5) Faire progresser l'entretien vers l'objectif initial
- 6) Adapter la communication pour la rendre plus efficace

6.13.2 • Les différentes formes de reformulation

a) la reformulation-reflet

Elle est une simple paraphrase du discours de notre interlocuteur :

"Si j'ai bien compris ... "

b) la reformulation-synthèse

Elle a pour objet de dégager les éléments essentiels d'une intervention un peu longue ou confuse :

"En somme, ce que vous venez de dire peut se résumer ainsi ... "

c) la reformulation-clarification

Elle permet de recentrer l'entretien après quelques digressions :

"En ce qui concerne le sujet qui nous préoccupe, l'apport de votre intervention est le suivant ,

d) la reformulation-écho

Pour relancer et amener l'interlocuteur à expliciter une affirmation :

Lui : *"Je désapprouve totalement ce que vous venez de dire ... "*

Vous : *"Totalement ? ... "*

e) la reformulation-miroir

Elle joue sur l'effet figure/fond :

Lui : *"Dans cette boîte, les gens n'y comprennent rien ... "*

Vous : *"Ce qui signifie que vous êtes le seul à y comprendre quelque chose ... "*

6.13.3 Exercice sur le questionnement

- Tim et Tom habitent dans un ranch prêt d'une voie ferrée. Un jour, Tim part au village voisin acheter du whisky et à son retour, le soir, il trouve Tom, mort au sol dans une flaque d'eau, avec autour de lui des débris de verre.

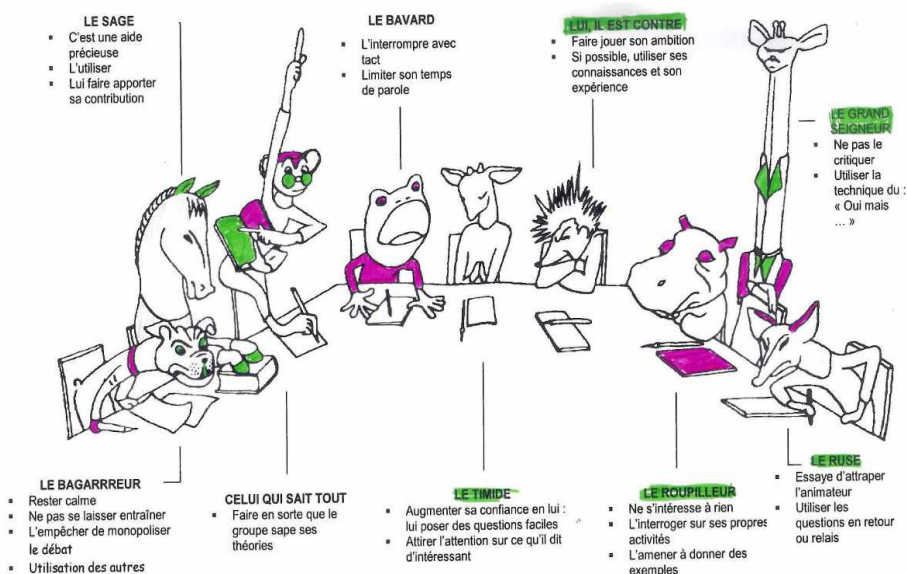
- Que c'est il passé ?

- Chaque groupe dispose de 5 questions pour trouver la réponse. L'animateur doit répondre à toutes les questions qui lui sont posées en cohérence avec le type des questions posées.



7 Comment gérer les personnalités en réunion

7.1 Types de comportements, les incidents et solutions à adopter



7.2 D'autres profils et conseils à adopter

1. Le Grincheux. Jamais d'accord, il contredit tout en permanence. " Ça ne marchera pas ! ". " C'est mal ficelé ce truc. ". D'ailleurs, il ne se mouille pas et ne propose jamais rien, rétorquant : " Ah mais c'est toi le chef ! ". Ce spécimen n'est pas facile à manier. Pétri d'habitudes, rétif à la nouveauté, parfois agressif, il empêche toute prise de décision collective.

Agissez graduellement.

1/ Posez trois questions pas plus, afin de comprendre ses blocages. Mais pas question de se laisser embarquer dans un dialogue ping-pong sans fin.

2/ Confiez lui une tâche dans laquelle il excelle afin de l'impliquer.

3/ Soyez directif : " c'est comme ça et pas autrement ! ". Et fixez lui un point-bilan d'ici à un mois.

2. Le Prof. Expert en son domaine, beau parleur, c'est un as de l'argumentation. Il coupe sans cesse la parole, pinaille, vante " sa " méthode, truffe ses propos de références livresques. Crédible, il met en cause votre compétence aux yeux de tous.

Évitez la confrontation. Amadouez-le et différez ses interventions. " Ce que tu dis est très intéressant, note-le, on en reparlera à la fin de la réunion ". Il y a de fortes probabilités que ses observations ne soient plus pertinentes à ce moment-là.

Autre option : avec l'accord du groupe, offrez-lui d'animer la réunion sur un point précis. Il sera sous la lumière, ça le calmera.

3. Le Joyeux . Il profite d'un public tout trouvé pour sortir ses blagues. Sympa, il fait rire. Mais il déconcentre tout le monde.

Il faut vite l'arrêter, sinon la réunion est morte.

Procédez en deux temps.

1/ Riez au premier calembour et remerciez votre Coluche de ce joli moment de détente. Vous montrerez que vous avez de l'humour.

2/ Ramenez en douceur les participants sur le sujet du jour. Et rajoutez : " Tes remarques sont très drôles, si tu as envie de continuer on te fera à la cafétéria. "

4. Le Retardataire. Il est coutumier du fait : soyez très ferme en suivant cette règle d'or : ne jamais lui réexpliquer ce qui a été dit en son absence.

Donc ne l'attendez pas pour démarrer. Puis dès son arrivée, optez pour l'une de ces trois techniques.

1/ Le silence. " Nous attendons que Jean s'assoit ". Ce qui déconcertera le fautif, voire le culpabilisera.

2/ L'ironie, elle le déstabilisera. J'ai connu un manager qui dans cette situation déclarait exprès à la cantonade : " Voilà, nous venons d'aborder l'essentiel de ce que vous devez retenir ". Le retardataire s'affolait et répétait " mais c'est quoi ? ".

3/ Le rappel de la règle de ponctualité, avec froideur " ça commence à 10h, sois gentil de faire un effort ! ".

5. La Pipelette. Il caquette avec son voisin en aparté.

Plutôt que de s'énerver, demandez-lui de partager à haute voix la teneur de la conversation. " C'est sûrement intéressant, dis nous... ".

Mieux déplacez-vous vers lui tout en continuant votre animation. La sensation de votre présence physique le gênera, il arrêtera net.

Ou encore parlez très doucement et même cessez de parler en le regardant, laissez le groupe faire la police, par des " chut " ou des mimiques de lassitude, ça marche très bien !

6. Le Multiprise. Il est accro aux joujoux high-tech, SMS, texto, ordinateur... Il n'écoute pas et perturbe l'assistance par la luminosité de son écran ou la vibration de son téléphone.

Faites preuve de malice en écrivant sur le paper board : " N'oubliez pas de rallumer vos portable à la fin de la réunion ".

Ou donnez-lui un gage à chaque sonnerie, rédiger le compte-rendu par exemple.

Au pire, faites un recadrage sec " la réunion aussi est urgente ! ", sinon votre crédibilité sera entamée.

7. Le roupilleur. Il roupille, ronfle ou cauchemarde avec de petits cris. Même silencieux, ce participant est un poids mort.

Bousculez-le en lui conseillant. " Tache de te coucher tôt la veille d'une réunion ", ou " Dorénavant, tu manges bio à midi ! ".

Sinon, recadrez-le sèchement. " Nous avons une décision à prendre, tu dois être aussi attentif et coopératif que les autres ".

8 Règles d'efficacité pour un animateur de formation

8.1 Verbe d'action

- Organiser, Faciliter, Réguler, Produire, Synthétiser, Conclure

8.2 L'apparence

- Sachez comprendre et utiliser les différentes images :

- a) l'image projetée : l'image que l'on a de soi,
- b) l'Image souhaitée : celle qu'on aimerait donner,
- c) l'image reçue : celle qui est perçue par les autres.



8.3 Communication verbale

8.3.1 Vous êtes un excellent orateur sans le savoir

- Quand vous êtes en confiance, chez vous, ou à dîner chez des amis, vous êtes sans le savoir un excellent orateur ! Normal : vous êtes vous-même et ne subissez pas le stress de l'exercice de la prise de parole "formelle".
- Observez-vous dans ces moments là : vous racontez des histoires, pour transmettre une idée, faire passer un message.

8.3.2 Gérer votre stress

- Le stress est incontournable, mais il ne dure pas si on s'est bien préparé pour l'intervention.
- Au début adopter une voix grave pour vous donner de l'assurance
- Respirez en profondeur.
- Ralentissez votre débit.

8.3.3 Capter l'attention

- Entamez l'exposé par un élément déclencheur : une phrase choc, une statistique révélatrice, une citation bien choisie.
- Annoncez le sujet, présenter l'objectif, expliquez le plan de votre intervention.
- Parlez sans forcer, articulez, la voix est un outil de régulation

- Concluez brièvement et de manière dynamique : résumez les principaux points de l'intervention, rappelez l'idée directrice, celle que les auditeurs doivent retenir.
- Abstenez vous de lire un texte, de l'excès de phrases négatives difficiles à retenir, faites des phrases courtes, simples, indépendantes.

8.3.4 Faites le tri dans vos idées, tout ne peut pas être dit

- C'est l'écueil principal de la prise de parole : vouloir trop en dire, vouloir tout dire !
- Notez vos idées sur une feuille de papier. Quand vous en avez trouvé une dizaine, soyez sévère avec vous-même, et rayez en 7 sur 10 ! Seules les trois idées qui survivent sont à garder et formeront le squelette de votre intervention.

8.3.5 Faites tout le contraire de ce que vous avez appris en dissertation

- Une prise de parole en public, c'est le contraire d'une rédaction ou d'une dissertation. Non ! À l'oral, il faut faire passer un message, une information, puis une autre et pour cela, utiliser des histoires, des exemples, des chiffres marquants.

8.3.6 Trouvez la bonne accroche pour exprimer ce que vous avez à dire

- La clef de la prise de parole en public, c'est de trouver la bonne anecdote, le bon exemple, pour faire passer vos messages.
- Pour être efficace, il faut que votre accroche soit proche des gens à qui vous parlez.

8.3.7 Pensez au paralangage et sachez l'utiliser

- Le paralangage va au delà des mots. Il inclut le timbre, le volume, le rythme des mots, les coupures de phrases, l'articulation, silence, l'intonation

8.3.8 Répétez plusieurs fois, il en restera quelque chose

- Enfin, lors d'une prise de parole en public, il ne faut pas hésiter à répéter plusieurs fois les mêmes choses.
- C'est en répétant la ou les mêmes idées, les mêmes messages, sous plusieurs formes différentes, que vous obtiendrez les meilleurs résultats, marquez les esprits de vos auditeurs.

8.4 *Communication non verbale*

8.4.1 Posture

- Affichez un sourire.
- Tenez vous debout, face à l'auditoire.
- Utilisez les mains et les bras pour accompagner l'exposé.
- Bougez et déplacez vous de façon naturelle.
- Regardez l'auditoire. N'arrêtez le regard sur une seule personne, mais distribuez le également sur les participants. Évitez d'avoir les yeux fixés sur ses notes ou sur l'écran.
- Soyez attentif au feed-back.
- Évitez les symboles de fermeture.

8.4.2 Gérer vos émotions

- Prenez le temps d'écouter vos émotions sans pour autant les laisser éclater au grand jour.
- Prenez du recul. Cette prise de recul évite d'avoir une réaction à chaud et crée un filtre. Elle permet de maîtriser vos émotions. Vous pouvez ensuite décider de ce que vous voulez montrer et garder le contrôle sur certaines de vos émotions.
- Développez votre intelligence émotionnelle, c'est savoir s'adapter à la situation. C'est aussi faire preuve d'empathie avec les autres en contrôlant vos émotions pour mieux communiquer et partager.

8.4.3 Développez votre acuité sensorielle et votre flexibilité comportementale.

- Écoute attentive et active, feed-back, réactivité, rebondissez.

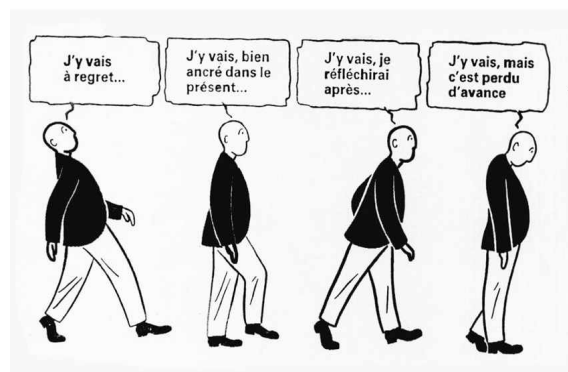
8.4.4 La régulation

- Pensez à utiliser le silence, la distance, le regard, la gestuelle, les mimiques du visage comme moyens de régulation.

8.4.5 Les questions

- Signalez à l'auditoire la méthodologie pour poser les questions et la dispense des réponses.
- Lorsque vous ne connaissez pas la réponse à une question, n'hésitez pas à la dire, mais engagez vous à faire des recherches et à apporter ultérieurement la réponse.
- Soyez bref et précis dans vos réponses.

Exemples d'attitudes



- Terminez toujours votre intervention en remerciant l'auditoire.

8.4.6 Utilisation du paper board

- Préparez à l'avance certains tableaux stratégiques
- Écrivez en majuscule
- Ne parlez pas quand vous écrivez
- Utilisez le tableau comme aide mémoire (questions, mots clés, réactions, etc)

8.4.7 Adopter la positive attitude

- Pour bien communiquer avec les autres, un état d'esprit positif sera vraiment apprécié car c'est à la fois valorisant, plaisant et rassurant pour les autres.

8.5 *Exercice de prise de parole (la congruence, la reformulation, la régulation)*

- Chaque stagiaire prend la parole à tour de rôle pendant 10 minutes pour nous présenter un sujet tiré au sort parmi une liste déterminée par l'animateur.

9 Conclusion

- Pour conclure, j'aimerais à mon tour ajouter ma note positive en vous disant que **bien communiquer n'est pas un talent inné.**
- **Pas de panique pour ceux qui pensent ne pas être doué pour cela : ça se travaille !**
- Fort heureusement, nous pouvons tous nous améliorer en accordant de l'attention à nos émotions, nos réactions et notre posture face aux autres, sans oublier de choisir ses mots ! De quoi inspirer confiance et prendre confiance en soi dans nos relations avec les autres.

**“Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas les faire,
c'est parce que nous n'osons pas les faire qu'elles sont difficiles.”**

Sénèque