

Laurence Benatar
Christine Harache

Tout pour bien communiquer à l'oral

EYROLLES

© Groupe Eyrolles, 2009
ISBN : 978-2-212-54205-9

p r o m e t i s

Gérer le stress, avoir confiance en soi

LA COMMUNICATION ORALE ET LE STRESS

Nous venons de voir dans l'introduction combien il est difficile de communiquer efficacement. En plus des critères évoqués, un élément très paralysant vient parfois nuire à votre expression, c'est le fameux stress ou trac.

Vous avez envie de vous sentir à l'aise dans votre pratique de l'oral ? La première étape est d'évaluer votre niveau de stress, de savoir comment il se manifeste et ainsi de pouvoir le combattre.

Dans un premier temps, un quiz d'autoévaluation va vous aider à mieux vous connaître. Ensuite, nous vous proposons plusieurs outils à tester dans vos situations de prise de parole, aussi bien dans votre vie personnelle que dans votre vie privée.



La citation qui donne du courage avant de prendre la parole :

« Si vous n'avez pas le courage de le faire alors faites-le sans courage ! » *Anonyme.*

Les symptômes du trac

Augmentez votre confiance en vous ! Comment ? Apprenez à détecter les manifestations du stress dans un premier temps. Ensuite, dressez la liste des solutions à adopter pour combattre vos craintes.

Lors d'une intervention orale, des manifestations physiques se mettent en place à cause du stress. Identifions-les en premier lieu pour savoir ensuite comment les éviter.

Vous voilà face à votre public, ce public peut aller de une à plus de cent personnes ; votre corps déclenche les réactions suivantes :

- votre bouche se dessèche et votre voix devient plus aiguë (moins de salive, gorge contractée) ;
- votre rythme cardiaque s'accélère et votre respiration devient irrégulière (les muscles de la poitrine se contractent, les bronches se dilatent, la production d'adrénaline se déclenche) ;
- vous avez besoin de vous rendre aux toilettes plus souvent que d'habitude (votre vessie se relâche) ;
- vous êtes constipé et vous avez des crampes d'estomac (les muscles se tendent) ;
- vos mains deviennent moites (les pores s'ouvrent et la sudation augmente) ;
- vous vous sentez inquiet et votre estomac gargouille (l'adrénaline commence à circuler dans l'organisme) ;
- vous devenez nerveux, vous allez et venez, vos mains et vos genoux tremblent (le taux de glucose monte pour fournir un supplément d'énergie, l'adrénaline et les corticoïdes accélèrent le fonctionnement de l'organisme).

Ces réactions sont normales à condition d'être ponctuelles. En effet, le temps d'une prise de parole par exemple, votre organisme se mobilise

entièrement à cause du stress. À partir du moment où vous reprenez de l'assurance, où vous respirez, tout rentre dans l'ordre.

Maîtriser le trac

Comment alors maîtriser ce trac ? Quelles astuces allez-vous mettre en place pour vous sentir à l'aise ?

Nous vous proposons cinq niveaux d'application :

- faire le bilan du rapport que vous entretenez avec votre image ;
- faire le bilan de vos craintes et une liste de suggestions pour les combattre ;
- prendre confiance en vous grâce à des exercices d'entraînement. L'objectif est d'oser vous affirmer et augmenter votre assurance ;
- pratiquer la respiration abdominale pour libérer les tensions ;
- pratiquer la visualisation pour vous mettre en situation de réussite.

Identifier ses craintes

Identifier ses craintes permet de les affronter, de relativiser leur importance et de mettre en place des solutions pour les réduire.

Nous vous proposons un quiz à cet effet ainsi qu'une liste de suggestions que nous vous conseillons d'ailleurs de compléter.

QUIZ : DE QUOI LE STRESS OU TRAC SE NOURRIT-IL ? QUELLES SONT VOS CRAINTES ?

Cochez les situations déjà vécues :

- Le trou de mémoire.
- Le regard des autres.
- Perdre le fil de son discours.

POSSÉDER LES CLÉS

- Avoir des questions pièges.
- Rougir.
- Bafouiller.
- Ne pas intéresser son public.
- Faire rire involontairement son auditoire.
- Autres.

Voici quelques suggestions pour vous aider à atténuer vos craintes.

<i>Manifestations du stress</i>	<i>Propositions de solutions</i>	<i>Vos solutions</i>
Le trou de mémoire.	Préparer des fiches.	
Le regard des autres.	Avoir un look rassurant.	
Perdre le fil de son discours.	Rédiger une fiche avec le plan détaillé de votre intervention ; s'appuyer sur le public (souvent bienveillant contrairement à ce que vous pensez).	
Avoir des questions pièges.	Préparer des réponses à des questions embarrassantes ; savoir reporter une réponse, donner ses limites de compétences.	
Rougir.	Respirer, accepter ses belles couleurs et se dire « Je rougis, et alors ? »	
Bafouiller.	Respirer, essayer d'en plaisanter et reprendre calmement le fil de son discours.	

Ne pas intéresser son public.	Repérer le langage non verbal de ses auditeurs, casser le rythme du discours en introduisant une anecdote, en se déplaçant, en variant les supports (auditif, visuel, kinesthésique).	
Faire rire involontairement son auditoire (en se trompant par exemple).	Travailler sur soi pour se détacher des réactions de son auditoire. « Je fais ce que je peux. S'ils rient, dorment, pensent à autre chose, c'est leur problème. Ce n'est pas pour autant que je perds définitivement ma crédibilité. »	
Autres.		

Prendre confiance en soi

Les exercices d'entraînement que nous vous proposons vous permettront de développer votre confiance en vous. L'objectif est d'oser vous affirmer et d'augmenter votre assurance en osant demander des choses.

Peu importe le contenu du message, puisque dans cette application le but est d'aller vers l'autre et de communiquer en combattant ses peurs. Il s'agit de se dire : « En fait, je peux simplement demander des choses de façon objective et avoir une réponse claire et précise. »

Ces exercices sont à mettre en place dès que possible et à pratiquer régulièrement.

Premier exercice

Arrêtez quelqu'un dans la rue pour lui demander l'heure (pensez à retirer votre montre avant !), ou bien demandez-lui la direction d'un endroit bien connu.

Faites cet exercice deux fois par jour.

Si votre problème est la difficulté d'accepter de l'aide, entraînez-vous avec l'exercice qui suit.

Deuxième exercice

Demandez à votre famille ou à des amis de vous aider dans de petites choses, par exemple à refermer votre bracelet ou collier, à vous donner un coup de main pour ranger la maison ou préparer le dîner ou bien faites-vous expliquer quelque chose que vous ne comprenez pas. Faites-le régulièrement et vous serez agréablement surpris du résultat. Les personnes répondent en principe toujours positivement à une demande clairement et simplement exprimée.

Troisième exercice

Voici un autre exercice à pratiquer, mais cette fois-ci à l'extérieur de chez vous.

Vous devez rendre un article dans un magasin parce qu'il est défectueux ou tout simplement vous faire rembourser un vêtement parce qu'il ne vous va pas ou a un défaut.

En entrant dans le magasin, ayez bien en tête les points suivants.

- Vous n'avez pas à vous préparer pour une bataille. C'est une simple transaction : l'échange d'un article défectueux contre un autre en état de fonctionnement ou le remboursement.
- Le vendeur n'a pas fabriqué le produit, il ne fait que le vendre. Par conséquent, votre demande ne peut pas l'embarrasser.

- Votre demande est de nature neutre et non personnelle. Vous ne contrariez personne et ne demandez pas l'impossible.
- Tout ce que vous avez à dire est : « Cet article ne fonctionne pas. Pourriez-vous me le remplacer ou me le rembourser ? » Même si vous vous sentez mal à l'aise, vous saurez dire ces deux phrases.

Les astuces qui suivent aideront les personnes très anxieuses.

- Répétez la scène devant la glace. Tenez en main votre article et regardez-le fixement en disant à voix haute : « Cet article ne me convient pas, j'aimerais le remplacer ou être remboursé(e). »
- Dites-le vraiment à voix haute et assurée, jusqu'à ce que les mots vous viennent tout naturellement.

- *Rappelez-vous que si vous ne parlez pas de vos ennuis, la pression intérieure montera et vous stressera.*
- *Il vaut mieux en parler que renoncer ou les refouler.*
- *À vous de jouer ! Ça marche !*

Pratiquer la respiration abdominale

La respiration est fondamentale pour la prise de parole en public. Les comédiens, ainsi que de nombreux professionnels de la communication orale, la pratiquent.

Elle permet de se libérer des tensions, de gérer son trac et ainsi libérer son mental, et exprimer le plus clairement possible sa pensée.

L'inspiration est un temps de concentration. Une bonne expiration facilite l'« expulsion » des mots de façon claire.

Ainsi, la fonction physique de la respiration est directement liée à la pensée et au langage.

Bien respirer, c'est diminuer son trac de 50 % et augmenter son potentiel de 50 %.

COMMENT RESPIRER PAR LE VENTRE ?

- Se tenir debout et adopter une posture bien verticale.
- Placer une main sur le ventre (sous les côtes) et une main derrière le dos.
- Bien relâcher les épaules.
- Détendre les bras.
- Assouplir légèrement ses genoux.
- Inspirer par le nez en gonflant l'abdomen.
- Expirer par la bouche le plus lentement possible, en vidant son ventre.
- Respirer ainsi à plusieurs reprises, lentement ; gonfler le ventre en inspirant, rentrer le ventre en expirant.

Pratiquer la visualisation

Comment mettre son mental au service de la gestion du stress ? Découvrons ensemble le principe de la visualisation. Cette dernière agit, grâce à la puissance de l'imagination, de manière effective sur l'organisme.

Il s'agit de se représenter des scènes positives pour dédramatiser certaines situations. Concrètement, cela a pour effet de libérer les tensions, car le pouvoir de l'imagination est proche de la réalité.

Commençons par deux petits tests faciles à réaliser.

- Asseyez-vous et fermez les yeux. Concentrez votre pensée sur une personne ou une situation que vous détestez ou que vous craignez.
- Comment votre corps réagit-il ? Quels changements percevez-vous ? À quel rythme votre cœur bat-il ? Comment votre respiration, votre gorge et votre estomac réagissent-ils ? Qu'arrive-t-il aux commissures de vos lèvres ?

Laissez passer cinq minutes avant d'aborder le test suivant.

- Asseyez-vous et fermez les yeux.
- Pensez à une personne que vous aimez beaucoup ou à quelque chose d'agréable, comme des vacances par exemple.
- Comment votre corps réagit-il maintenant ? Quels sont les signes physiques qui vous disent que vous pensez à quelque chose de plaisant ?

Ces deux tests ont pour but de vous prouver que votre pensée a le pouvoir de chasser le stress et agit concrètement sur votre organisme. Pensez plus à votre bien-être, prenez du recul par rapport aux situations stressantes et respirez !

Voici une situation professionnelle parfois embarrassante.

Vous devez rencontrer votre directeur pour lui demander une augmentation. Cette situation vous gêne et vous avez tellement peur d'un refus que le stress augmente au fur et à mesure que le rendez-vous se rapproche.

Grâce à la visualisation, vous allez vous imaginer arriver dans son bureau, prendre place et commencer à dérouler vos arguments (savamment préparés grâce à notre clé sur la communication verbale).

Cela peut vous sembler exagéré, mais ne sous-estimez pas le pouvoir de l'imagination. En effet, ce phénomène de visualisation va ancrer en vous des sentiments positifs et renforcera alors votre confiance.



Huit étapes pour pratiquer la visualisation

1. Pour une visualisation efficace, prenez le temps d'imaginer un maximum de détails (la couleur des murs, l'emplacement des meubles, la façon dont est installé votre patron, etc.).
2. Au fur et à mesure de cette étape, vous allez ressentir une certaine appréhension, c'est normal et c'est plutôt bon signe ; gardez votre calme et respirez.
3. Ensuite, imaginez-vous dans la pièce, comment êtes-vous habillé ? Quels sons entendez-vous, quelles sont les odeurs ? Ressentez les tissus que vous portez, tenez-vous un stylo à la main ?
4. À ce stade, il est possible que vous ressentiez de l'anxiété, car la situation imaginée est proche du réel ; respirez profondément.
5. Enchaînez la prochaine étape : vous prenez la parole. Commencez par une phrase d'introduction et posez vos arguments calmement les uns à la suite des autres en prenant le temps de marquer des pauses.
6. De temps en temps, imaginez la réaction de votre patron, visualisez-le en face de vous en train de vous écouter.
7. À la fin de votre argumentation, imaginez une réponse positive en accord avec vos idées.
8. Profitez de ce moment, votre objectif est atteint.

Ce qui stresse est bien souvent lié à l'inconnu, au manque de connaissance. Plus vous maîtriserez de paramètres, plus votre stress se transformera en trac positif, c'est-à-dire en un phénomène plutôt mobilisateur.