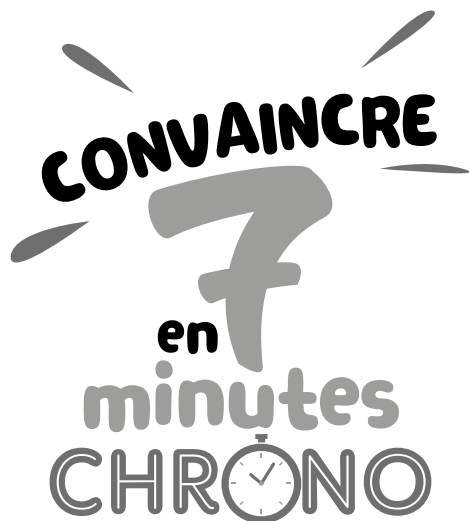


Lionel Bellenger

EXEMPLAIRE DE LECTURE



© 2022, ESF Sciences humaines

Cognitia SAS
37, rue La Fayette
75009 Paris

www.esf-scienceshumaines.fr



ISBN : 978-2-7101-4613-1

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^e et 3^e 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 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.

SOMMAIRE

Introduction	5
--------------------	---

CHAPITRE 1

FAITES VITE ET BIEN CHAPITRE

Soyez clair dans vos intentions.....	9
Les pièges de la communication rapide	14
Dépasser le stress de l'urgence.....	20
Faire court, une nécessité.....	23

CHAPITRE 2

ÊTRE PRÊT FACE À L'URGENCE

Choisissez les arguments qui font la différence.....	31
Écrivez plusieurs scénarios	37
Les précautions à prendre	41
Mettez-vous à la place de votre interlocuteur	44

CHAPITRE 3

STRUCTUREZ VOTRE INTERVENTION

Articulez vos idées avec netteté.....	57
Trouver les accroches qui vont captiver	71

CHAPITRE 4

METTRE LE CORPS EN TENSION

Gérez votre stress et votre trac.....	77
Apprenez à gérer votre respiration.....	84
Faites de votre voix une alliée.....	90
Ne restez pas les bras ballants.....	96

CHAPITRE 5

ALLER À L'ESSENTIEL AVEC AISANCE

S'assurer d'être convaincu.....	105
Le charisme fait la différence.....	111
Doser concentration et enthousiasme.....	117
Montrer sa fiabilité.....	122

CHAPITRE 6

TIRER PARTI DE L'EXPÉRIENCE

Débriefer ses interventions.....	131
Devenir un pro des interventions brèves.....	137
Progresser en écoutant les autres.....	143
Garder ses réussites en mémoire.....	149

INTRODUCTION

C'est bien connu : les interventions orales les plus courtes sont les plus difficiles. C'est pour cela qu'elles font souvent peur. Mieux vaut donc savoir vous préparer quand vous n'avez que quelques minutes pour convaincre !

Pour réussir ce défi, vous devrez mettre tous les atouts de votre côté.

Cet ouvrage va vous aider à faire votre propre examen critique. Vous capitaliserez ensuite sur votre expérience et apprendrez à vous préparer à l'épreuve de l'urgence et à en déjouer tous les pièges.

En investissant le temps nécessaire à cette préparation, vous deviendrez un professionnel des interventions orales express : vous saurez rechercher des idées, établir des scénarios gagnants, trouver les accroches qui captivent, articuler les idées avec netteté et choisir les mots qui font mouche. En bref, vous serez à l'aise pour aller à l'essentiel, en étant convaincant, consistant et fiable aux yeux de votre public.

Pour convaincre en sept minutes, vous devrez aussi compter sur votre propre conviction, pour faire passer votre message et faire de votre potentiel d'expression un allié.

Avec cet ouvrage, vous apprendrez à faire vivre vos prises de parole en trouvant le souffle, l'élan et le ton juste qui vont vous aider à convaincre votre interlocuteur et séduire votre auditoire.



De réputé difficile, l'exercice deviendra alors un jeu : vous vous améliorerez à mesure que votre assurance grandira. Cet ouvrage vous apprendra à faire un « débriefing » efficace et à faire de votre capital expérience un levier pour votre réussite. Savoir faire court en allant à l'essentiel n'aura plus de secret pour vous et vous n'aurez donc plus peur de multiplier les occasions d'intervenir.



EXEMPLAIRE DE LECTURE



FAITES VITE ET BIEN



Prendre conscience

de la place grandissante des situations
de communication rapide



Identifier

les pièges liés à l'urgence



Transformer

la contrainte du manque de temps en atout

EXEMPLAIRE DE LECTURE

SOYEZ CLAIR DANS VOS INTENTIONS

Bien souvent, vous n'avez pas le choix du temps qui vous est imparti. Faire vite vous semble alors inconfortable : moins vous disposez de temps, plus il vous paraît précieux. Afin de vous préparer au mieux, il faut savoir identifier les situations les plus courantes comme les plus insolites où il faut se dépêcher, ainsi que les difficultés qui leur sont associées. Ensuite, pour aller vite sans vous disperser, clarifiez ce que vous voulez. En prenant un peu de recul, vous pouvez distinguer trois intentions couramment « confrontées » à l'épreuve du temps et mêlées à de nombreuses situations professionnelles : présenter un projet, demander quelque chose et obtenir une décision.

Vous intervenez pour présenter un projet ?

Ce genre de rendez-vous peut paraître simple au premier abord, si votre objectif consiste uniquement à exprimer une idée brièvement. Et pourtant, l'exercice est difficile parce que vous percevez la pression du temps. D'ailleurs, vous exprimez ce ressenti quand vous prenez la parole puisque vous débutez, comme bien des gens le font, par : « J'ai juste quelque chose à dire... » Et ça sort ou ça ne sort pas. Et si ça s'éternise, vous savez que c'est mal parti ! L'humoriste Guy Bedos, plein de lucidité reconnaissait : « je fais des phrases tellement longues, que même moi, ça ne m'intéresse pas ! ».



Quand il s'agit de se présenter ou de présenter un projet, c'est pour :

- Ⓢ informer ;
- Ⓢ affirmer ;
- Ⓢ témoigner.



QU'EST-CE QU'UN COMPLEXE ?

Au sens courant, un complexe est un sentiment d'infériorité ou de culpabilité. La peur de manquer de temps pour vous exprimer peut l'activer.

Au sens psychanalytique, le complexe est un ensemble de représentations très chargées d'affectivité, doué d'une très forte cohésion interne et formant dans la conscience un « nœud », pour reprendre l'expression du psychanalyste Carl J. Jung. Refoulé, il garde toute sa vitalité et peut réapparaître dans la vie consciente sous des formes déguisées ou dans des cas plus graves provoquer des névroses (obsessions, phobies, angoisse, doutes...).

Le complexe se manifeste par une perturbation de la conduite : vous perdez vos moyens, juste au moment où on vous donne la parole ou à l'instant où vous alliez poser une question.

La volonté peut, en partie, contribuer à surmonter le complexe.

Mais la confiance s'acquiert plutôt en acceptant ses imperfections et en osant défier les épreuves. C'est en faisant qu'on se construit et avec le temps que l'on progresse. C'est comme cela qu'on peut laisser ses complexes derrière soi.

Vous sentez intuitivement qu'il va falloir faire court et aller à l'essentiel. En peu de temps, vous cherchez à apporter quelque chose à la discussion. Vous souhaitez contribuer à l'échange en vous manifestant, c'est-à-



dire en osant intervenir. C'est une bonne chose. Reste pourtant à savoir faire vite et bien !

Pour cela, il est indispensable que vous anticipiez afin d'avoir en tête la trame de votre intervention, dans la forme comme dans le fond, avant de vous lancer.

Vous avez quelque chose à demander ?

Peut-être faites-vous partie de ceux qui n'osent pas demander ou qui ne savent pas comment s'y prendre pour demander quelque chose. Ce sentiment est parfois tellement fort qu'on parle alors de complexe. L'action de demander est toujours brève : il s'agit de formuler une question souvent associée à une brève explication.

Interroger peut paraître banal et facile. Pourtant, on constate fréquemment que les questions sont mal posées et nécessitent une mise au point. Vous avez l'impression d'avoir été trahi par les mots quand votre interlocuteur vous lance : « Je ne comprends pas votre question ». Résultat : malentendu ou incompréhension.

Vous voulez obtenir une décision ?

Il n'est pas rare d'entendre certaines personnes avouer : « Si je devais le refaire, je ferais autrement... » C'est que manifestement l'occasion a été manquée et qu'on imagine déjà une autre façon de présenter les choses.

Dans ce cas de figure, le plus difficile est d'obtenir un accord dans un temps très court. Vous ne cherchez pas seulement à présenter une idée ou à demander une information, vous espérez convaincre votre interlocuteur :



Les cas où vous devez convaincre rapidement

La vie réserve de nombreuses occasions dans lesquelles il s'agit de faire preuve d'efficacité en un minimum de temps. Voici une liste, non exhaustive de situations dans lesquelles vous serez obligé de communiquer vite. Ces exemples doivent vous inciter à clarifier vos intentions :

- Téléphoner à quelqu'un pour modifier un rendez-vous ou une échéance ;
- Intervenir en réunion pour faire une mise au point ;
- Décrocher un rendez-vous ;
- Passer des consignes à un collègue ;
- Recadrer quelqu'un à la suite d'une digression ;
- Interroger un expert ;
- Faire une synthèse en public ;
- Rendre compte d'une mission ;
- Intéresser un partenaire potentiel ;
- Faire le point sur un projet ;
- Soulever un problème en réunion ;
- Expliquer sa situation à un service clients.

« Il m'a dit oui, c'est bon ». Bien sûr, vous avez pu préparer le terrain en amont... Mais parfois, c'est en profitant de l'effet de surprise que vous obtiendrez gain de cause. Alors, pensez à vous préparer pour les deux éventualités : décrocher une décision favorable parce que la situation est mûre ou, au contraire, aboutir parce que vous avez su surprendre ! Les enjeux sont à géométrie variable. Parfois il s'agit :

- ⊙ de situation ordinaire : par exemple, obtenir de déplacer une date de rendez-vous ;
- ⊙ d'une situation à fort enjeu : par exemple, obtenir le feu vert de l'administration pour une cause personnelle, rouvrir un dossier... Ou encore tenter de faire changer d'avis une personne ou de rallier un auditoire à un projet, une cause, de mobiliser une équipe ou convaincre une personne.

Dans tous les cas, vous devrez mettre en jeu votre interlocuteur. Celui-ci doit se déterminer rapidement et il le fera en grande partie en fonction de la manière dont vous vous serez adressé à lui. D'où l'idée de réfléchir à la façon dont vous vous y êtes pris.



L'ORAL À L'ÉPREUVE DE LA BRIÈVETÉ

Vous avez peut-être entendu parler de la conférence Berryer du nom d'un « prince de l'éloquence » du barreau de la fin du XIX^e siècle. Il s'agit d'une joute oratoire qui se tient tous les mois au palais de justice de Paris depuis 150 ans : douze avocats et leur invité (certains célèbres comme Salvador Dali, Serge Gainsbourg ou encore Jacques Weber) viennent plaider dans un esprit sport de combat.

Mais les temps changent... Aujourd'hui les concours d'éloquence sont sous des formats très courts. Qui aurait pu imaginer qu'en 2022, ce sont des détenus de la prison de la Santé à Paris qui seraient les acteurs d'un concours d'éloquence, sur le thème « Moi, président », en rapport avec la campagne présidentielle. Les détenus disposaient de cinq minutes pour argumenter leur point de vue.

Après le succès mondial des conférences TEDx (sur un format de 18 minutes) les concours d'éloquence ont commencé à apparaître dans les établissements scolaires, comme à Saint-Maur en région parisienne. À chaque fois, 5 minutes pour défendre avec éloquence une oeuvre littéraire.

Plus fort encore, le succès de l'épreuve « Ma thèse en 180 secondes » qui mobilise une douzaine de doctorants.

Hypothèse : l'épreuve oratoire émancipe, suscite l'esprit critique, sollicite l'inventivité, la justesse du raisonnement. Parler expose et le corps participe à l'expression ?

LES PIÈGES DE LA COMMUNICATION RAPIDE

Avoir peu de temps pour vous exprimer est une véritable épreuve : pour votre esprit, car il faut nécessairement sélectionner ce que vous avez à dire, mais aussi pour vos nerfs car la pression est forte. D'où les nombreux pièges de la communication rapide... Identifier ces pièges vous permettra de mieux vous préparer, de diminuer votre anxiété et sûrement d'éviter les erreurs répétitives que vous pourriez commettre.

Quels sont les facteurs de stress ?

Quand tout va vite face à un interlocuteur ou à un auditoire, trois facteurs vous rendent plus vulnérable :

- ⊙ **Quand la pression est trop forte.** Vous pensez trop à l'enjeu de ce que vous souhaitez obtenir et pas assez à ce que vous souhaitez dire ou demander. Vous avez en tête la difficulté à surmonter votre peur, voire déjà le sentiment que votre intervention ne sera pas couronnée de succès. Vous vous mettez la pression en grossissant l'événement et en amplifiant la nature des résistances que vous pouvez rencontrer.
- ⊙ **Quand vous êtes déstabilisé.** En prenant pour prétexte que votre intervention ne se passe pas comme vous l'imaginiez, vous changez votre plan d'action ou perdez la trame de votre intervention (par exemple, vous modifiez ce que vous aviez prévu de dire). En réalité, cette attitude ne fait qu'alimenter votre perception d'être déstabilisé et votre sentiment d'inconfort.



- Ⓢ **Quand vous contournez votre objectif.** Vous trouvez de bonnes raisons pour ajourner votre intervention, pour vous censurer en pariant sur une prochaine occasion.



ACCEPTEZ UNE CERTAINE DOSE D'ANXIÉTÉ

L'anxiété est un état affectif caractérisé par un sentiment d'inquiétude, de trouble, d'insécurité. Elle se distingue de l'angoisse, car l'anxieux peut encore se raisonner s'il craint un danger imprécis devant lequel il se sent ou se croit impuissant. Selon Freud, l'angoisse serait liée à des pulsions : la peur de tomber peut faire tomber ou face au vide, la vraie angoisse serait non pas d'avoir le vertige, mais de s'y jeter.

Dites-vous qu'il est normal de ressentir une certaine appréhension quand vous devez vous exprimer devant quelqu'un pour présenter un projet ou poser une requête. Le fait d'avoir à aller vite tend à exclure toute possibilité de rattrapage, c'est ce qui crée le sentiment de peur. Vous pouvez réduire cet inconfort psychique (parfois associé à des manifestations physiologiques désagréables comme rougir, avoir des frissons, trembler, se crispier...) en vous disant qu'effectivement, aujourd'hui, vous avez une seule chance mais qu'il est bon de relativiser car d'autres occasions se présenteront.

Éviter les cinq pièges les plus courants

Concrètement, les troubles que vous pouvez ressentir quand il faut aller vite se traduisent par autant de pièges que vous avez peut-être déjà rencontrés :

- Ⓢ **Passer complètement à côté du sujet.** Alors que vous craignez les « blancs », les silences (rester sec), le piège le plus fréquent est de se mettre à



parler de tout et de rien, sans maîtriser ce que vous dites. Et le temps passe sans que vous abordiez le sujet de votre requête. Vous avez le sentiment de ne pas avoir atteint votre objectif et que tout est perdu pour cette fois.

- ⊙ **Faire preuve d'agressivité.** Vous avez tendance à vous emporter face à la moindre difficulté : une remarque, une objection, une critique. Tout se passe comme si vous considériez que la rencontre d'un premier obstacle ne vous permettra pas ici et maintenant d'aller au bout de ce que vous vouliez dire. Le sentiment de ne pas avoir assez de temps pour s'exprimer accroît le risque d'énervement.
- ⊙ **Mal doser son intervention.** Une mauvaise estimation du temps peut vous amener à partir de trop loin. Votre raisonnement traîne en longueur, vous sentez que vous n'avez toujours pas dit l'essentiel et que vous ne parviendrez pas à tout exprimer.
- ⊙ **Ne pas réussir à s'imposer.** Vous sentez que vous êtes fébrile, que vous hésitez. Il est vrai que les interventions brèves, notamment dans des contextes difficiles, nécessitent de faire preuve d'un certain aplomb. Vous manquez d'assurance pour affirmer, demander, questionner.
- ⊙ **Vouloir trop en faire.** Si vous avez dérapé dans l'exagération, c'est que vous cherchez à trop séduire, trop en dire, trop montrer. Une trop forte charge affective peut parasiter votre message. Vous vous investissez trop, vous vous livrez excessivement et cela crée une gêne chez votre interlocuteur ou sur votre auditoire.



Ce sont à coup sûr quelques-uns de ces cinq pièges que doivent apprendre à éviter les élèves candidats au nouveau Grand Oral du baccalauréat. D'où l'importance de bien se préparer.



Soyez lucide

Prenez le temps d'identifier ce qui se passe en vous dans ces circonstances.

Soyez vigilant : les pièges dans lesquels vous tombez sont souvent répétitifs ; apprenez donc à les repérer. C'est la condition de base pour pouvoir un jour les dépasser.

Pour pouvoir réparer un moteur, il faut localiser la nature de la panne, ensuite c'est une affaire de technique et de patience pour trouver la solution.

Si vous avez le sentiment d'avoir échoué lors d'une intervention orale, prenez le temps de bien vérifier ce qui s'est passé : quel type de pièges avez-vous rencontré ?



QUE REPRÉSENTE LE TEMPS POUR VOUS ?

Pour réussir vos interventions en public, vous devez apprendre à être bref, ce qui est en rapport avec votre conception du temps.

Faites le bilan de votre conception du temps en cochant « oui » pour chaque situation qui vous ressemble.

	Oui	Non
1. Vous avez tendance à respecter le temps que l'on vous attribue pour vous exprimer.	☐	☐
2. Vous manquez toujours de temps pour dire ce que vous avez à dire.	☐	☐
3. Vous trouvez que les gens mettent trop de temps à s'exprimer.	☐	☐
4. Vous estimez qu'il est impossible de convaincre quelqu'un en quelques minutes.	☐	☐
5. Vous faites toujours plus court que ce que vous aviez prévu.	☐	☐
6. Vous n'aimez pas les gens brefs.	☐	☐
7. Vous ne supportez pas les bavards.	☐	☐
8. Vous avez le sentiment qu'on en dit toujours trop.	☐	☐
9. Vous pensez que faire court dénature la pensée.	☐	☐
10. Vous aimez prendre votre temps pour vous exprimer.	☐	☐
11. Pour vous, obliger quelqu'un à être bref, c'est lui manquer de respect.	☐	☐
12. Vous aimez bien aller droit au but.	☐	☐
13. Vous admirez les personnes qui ont le sens de la formule.	☐	☐
14. Pour vous, être bref, c'est respecter le temps des autres.	☐	☐
15. Vous aimez savoir de combien de temps vous disposez pour une intervention.	☐	☐

Résultats

- Vous avez répondu Oui aux questions 1 - 3 - 5 - 7 - 8 - 12 - 13 - 14 - 15 : vous êtes vraiment un adepte des interventions brèves et vous considérez qu'aller vite et à l'essentiel est non seulement une qualité mais aussi une compétence qui devrait être partagée par tous.
- Vous avez répondu majoritairement Oui aux questions 2 - 4 - 6 - 9 - 10 - 11 : vous supportez mal la pression du temps. Vous découvrirez en vous exerçant que s'obliger à intervenir brièvement amène à mettre de l'ordre dans ses idées et à être plus précis et plus exigeant.

DÉPASSER LE STRESS DE L'URGENCE

Vous faites sûrement un lien étroit entre urgence et stress. La pression accrue imposée par le monde actuel agit comme une oppression sur les personnes les plus fragiles ou les moins préparées. La gestion du temps est devenue un critère de sélection : être capable de s'en sortir dans un court laps de temps, c'est être à la fois pertinent et professionnel. En réfléchissant à la façon dont vous vivez l'urgence et en analysant les symptômes qui en découlent, apprenez à dépasser votre stress.

Craindre de bâcler le travail en allant vite

Vous percevez l'urgence de manière négative. Pour vous, un délai très court est, de fait, synonyme de mauvaise qualité : en peu de temps, vous ne pouvez pas vraiment exprimer ce que vous avez à dire. Votre propos sera incomplet, imprécis, superficiel, donc insatisfaisant. Certainement avez-vous tendance à être plutôt perfectionniste. Si on vous limite dans le temps, vous le ressentez comme une frustration.

Pourtant, interrogez-vous : attendez-vous le même bénéfice d'un texte de 10 lignes (par exemple, le résumé figurant au dos d'un livre) et d'un livre entier ? Non, bien entendu ! Il vous paraît naturel que le message de la couverture soit synthétique, tandis que le livre doit aller en profondeur. Ce n'est pas la longueur du texte de couverture qui fait sa qualité : c'est l'adaptation de son message à son objectif. Accepter ainsi le principe de