

Les Bonnes Méthodes

Savoir Communiquer à l'Oral

Formation à destination des
membres des Conseils de quartier



Conseils de Quartier



Savoir communiquer à l'oral dans ses missions de conseiller de quartier

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

- 1. Quelques conseils pratiques** : auprès de qui, comment, quand et pour quoi prendre la parole ? qu'est-ce qu'« être entendu » ?
- 2. Gérer sa « première fois »** : première prise de parole, premier entretien avec un élu, première confrontation avec le public...
- 3. La gestion du trac, de ses émotions** au moment de la prise de parole
- 4. Argumenter, convaincre, négocier**
- 5. La gestion des conflits et des oppositions** : conseils applicables au cours d'une animation, d'une entrevue avec un élu, d'une réunion avec les habitants de quartier
- 6. Commenter une présentation** devant une assemblée de participants experts / profanes

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Quelques conseils pratiques :

Auprès de qui, comment, quand et pour quoi prendre la parole

Qu'est-ce qu'« être entendu » ?

Petits rappels pour grands orateurs :

Les gens qui n'écoutent pas ont beaucoup de mal à se faire entendre.

Avant de parler, il faut écouter !

« Si la nature nous a donné deux oreilles et une seule langue, c'est pour écouter deux fois plus qu'on ne parle ! »
(source inconnue)

Votre mission de membre de conseil de quartier vous amène à informer, relayer, conseiller, questionner, soumettre, décider, motiver...

Pour savoir à qui parler, comment parler, quand parler et pour quoi parler, vous allez devoir REFLECHIR avant d'AGIR.

Ainsi, vous devrez vous souvenir (pour y réfléchir) que :

- Ce qui est dit n'est pas ce qui est entendu
- Ce que l'on veut dire n'est pas ce que l'on dit
- Les mots n'expriment qu'une partie du message
- Le langage ne peut pas tout dire
- Le message porte plusieurs sens : l'écoute d'un de ces sens n'élimine pas les autres sens
- Chacun va privilégier dans sa façon d'écouter, des éléments qui vont plus lui « parler »
- Certains vont être sensibles davantage à la logique et le rationnel du discours entendu, d'autres à l'émotionnel et à l'irrationnel. Ces différences vont freiner la communication dans de nombreux cas.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Quelques conseils pratiques :

Auprès de qui, comment, quand et pour quoi prendre la parole ?

Qu'est-ce qu'« être entendu » ?

1. Auprès de qui dois-je m'exprimer ?

- **Je m'intéresse à « mon » public : connaissance « théorique »**

Prenez le temps de connaître les publics auxquels vous allez vous adresser dans votre rôle de conseiller de quartier :

Une rencontre informelle avec les habitants, quelques lectures d'articles sur l'élu que vous allez interroger, quelques échanges avec d'autres membres du conseil ou encore votre réseau de connaissances... vous permettront de préparer efficacement votre prise de parole, tout contexte de communication orale confondu.

- **Je rencontre « mon » public : connaissance « pratique »**

Saluez les membres de l'assistance, **dites « bonjour »**, cela crée une proximité relationnelle

- **Si vous connaissez vos interlocuteurs, vous pourrez plus facilement :**

- Adapter votre niveau de langage : soutenu, courant, familier (tutoiement, humour) mais toujours correct
- Ajuster votre temps de parole à leur capacité d'écoute et au temps accordé pour l'ensemble des participants (intervention dans le cadre d'une réunion publique)
- Ajuster votre message en référence aux codes de communication usuels
- Etre plus à l'aise et maîtriser vos émotions lors de la prise de parole

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Quelques conseils pratiques : Auprès de qui, comment, quand et pour quoi prendre la parole ?
Qu'est-ce qu'« être entendu » ?

2. Comment et quand dois-je m'exprimer ?

Outre le niveau de langage et le contenu du message, il vous faudra connaître :

- **Les lieux** (adresse, taille de la salle...) et **horaires** de votre intervention
- **Le matériel** mis à votre disposition ou que vous devrez apporter (vidéoprojecteur, ordinateur portable, clé USB, micro, paper-board, stylos appropriés aux tableaux, éclairage, chauffage...)
- **L'espace de parole** qui vous est dédié ou celui qui est négociable

Et être capable auprès de votre auditoire de :

- **Dire quelques mots sur les raisons de votre présence** (par rapport à votre mission) et **l'objectif de votre intervention** : cela permet aux auditeurs de se concentrer sur le contenu plus rapidement que si le cadre n'est pas posé
- **Rappeler le thème global de l'échange, le sujet précis que vous allez traiter ou aborder et ce que vous attendez de l'auditoire** (questions, retours à chaud ou en différé...) : cela permet de clarifier les rôles de chaque participant à l'échange.
- **Témoigner de votre implication**, du fait que vous vous sentez concerné(e) par le thème de l'échange, en restant cependant « authentique » : attention à la cohérence de vos paroles avec vos gestes et mimiques.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Quelques conseils pratiques : Auprès de qui, comment, quand et pour quoi prendre la parole ?
Qu'est-ce qu'« être entendu » ?

3. Pour quoi prendre la parole ?

Rappelez-vous : pour agir efficacement, il faut que l'objectif soit clair pour tout le monde... À commencer pour vous-même !

Votre auditoire comprendra ce qui vous amène à prendre la parole si :

- Votre nom et votre fonction sont facilement lisibles ou accessibles
- Votre rôle est précisé
- Votre présence est comprise
- Votre intervention est prévue, ou spontanée : dans les deux cas, votre propos rentre dans le sujet de l'échange qui est à l'ordre du jour (sujet et objectif de la réunion : éviter les interventions hors sujets).
- Votre discours est structuré : thème global ou idée, contexte, problème et pistes d'améliorations / solutions envisagées
- Vous intervenez dans un esprit de collaboration, de coopération, de complémentarité et non de compétition (enjeux de pouvoir) : vous préférez suggérer, proposer, questionner, contrecarrer en argumentant plutôt que vous opposer sans explication, au risque d'être submergé(e) par vos émotions.
- Vous énoncez clairement ce que vous attendez de cette prise de parole (réactions du public, questionnaires...) ou ce que vous prévoyez comme résultats ou conséquences à cet échange : ainsi, vous guidez votre auditoire vers l'objectif, de votre intervention, et le public peut vous aider à l'atteindre.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Quelques conseils pratiques : Auprès de qui, comment, quand et pour quoi prendre la parole ?

Qu'est-ce qu'« être entendu » ?

4. Qu'est-ce qu'être entendu ? Qu'est-ce que cela sous-entend ??!

Retenez ceci : quand on parle, on est d'abord vu, ensuite entendus et éventuellement compris...

Tout orateur rêve d'être vu, entendu et compris...

Pour se rapprocher de cet idéal, il est recommandé de veiller à ...

- Privilégier le sens et la cohérence de son message à travers ses actes, ses paroles et la manière de traduire ce message
- Prendre en compte la culture du groupe auquel on s'adresse
- Faire correspondre l'aspect verbal du message à l'aspect non-verbal : il ne sert à rien de sourire si on n'en a pas le cœur, ou de forcer l'expression de la joie si on se sent en colère (colère feinte)
- Considérer ses interlocuteurs de façon positive, à priori capables de participer efficacement à l'échange, ceci dans une perspective de résolution de problèmes et non de polémiques
- S'adresser « en conscience » à ses interlocuteurs : prendre la parole... c'est parler aux autres ! C'est donc un acte d'échange, d'interaction, et non de « prise de pouvoir ».

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Quelques conseils pratiques : Auprès de qui, comment, quand et pour quoi prendre la parole ?

Qu'est-ce qu'« être entendu » ?

Pour se rapprocher de cet idéal, il est recommandé ... d'utiliser les techniques / méthodes suivantes :

A savoir :

Les trois ressorts de l'adhésion sont : l'émotion (sentiment), la pensée (raisonnement) et l'action (faits, exemples)

- Approche rationnelle (l'intellect) : idées, concepts, logique, cause, analyse, déduction, théorie...
- Approche émotionnelle (l'affectif) : rêve, vision, enjeux, les freins, la promesse, intérêts...
- Approche factuelle (le vécu, l'action) : faits, réalités, méthode, outils, qui, exemples, preuves...

A faire :

• **Préparez votre discours**, écrivez-le sous la forme d'idées-clés, et entraînez-vous !

- Pour préparer... commencez par la conclusion : Pour quoi parlez-vous, pour obtenir quoi, pour quel effet ?
- Puis écrivez les points de l'introduction et travaillez l'enchaînement de vos idées, en suivant une logique
- Faites des recherches (vérifiez vos données, vos sources, n'affirmez que ce que vous avez validé)
- Développez vos idées en les argumentant et si possible en vous préparant à ce qu'elles soient contrecarrées
- Soyez sûr(e) de votre message : vous n'avez pas à craindre de parler de ce que vous connaissez si vous maîtrisez votre sujet. Cela ne vous empêchera pas d'être ouvert(e) à d'autres points de vue tout en restant garant(e) de l'objectif poursuivi

• **Définissez la forme et la durée** de la prise de parole : chronométrez-vous

• **Parlez UNIQUEMENT de ce que vous connaissez**

• **Ecoutez les autres**, avec bienveillance

• **Prenez la parole** pour informer, échanger, expliquer, sensibiliser, responsabiliser, persuader, motiver, contrer... **EN ARGUMENTANT**

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Conseils pratiques : l'importance du langage non verbal

Le message verbal ne correspond pas toujours au message non verbal (répondre «oui» à une question tout en disant «non» de la tête).

Dans ce cas le message sera ambigu.

Cette ambiguïté réside dans la différence qui existe entre le contenu du message verbal et l'attitude corporelle de l'émetteur.

Le langage non verbal :

Il s'agit de tout ce qui s'exprime en plus des mots, de façon spontanée et qui traduit notre «climat intérieur» : gestes, mimiques, mouvements du corps, regards, intonation, débit de paroles, posture du corps...

Comment maîtriser... l'inconscient ?

- Vous ne pourrez pas «maîtriser» votre langage non verbal.
- Vous pourrez en revanche prendre conscience de certaines habitudes qui «trahissent» votre état émotionnel interne ou votre tempérament.

Illustrations :

- Un timide veillera à se lever pour faire une présentation orale et à regarder les autres régulièrement afin de capter l'attention de son auditoire sur le contenu de son discours plutôt que sur ses doigts tremblants.
- Un impulsif veillera à rester assis, à contrôler son débit de paroles et à prendre le temps d'écouter les réponses à ses questions afin d'orienter l'attention de son auditoire sur le contenu de son discours plutôt que sur sa tendance à vouloir maîtriser les autres.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Conseils pratiques : l'importance du langage non verbal

Document créé à partir d'exercices proposés sur le site www.euro-cordiale.lu

A savoir : Les gestes des mains appuient ce que l'on dit.

Les expressions fondamentales des mains :

- **Les deux mains ouvertes en offrande** : Geste pacifique d'ouverture, tourné vers l'autre. Recherche d'approbation de l'autre, de l'apaisement dans un conflit, de la compréhension,
- **Doigt tendu (index)** : Le doigt tendu vers l'autre exprime l'agressivité, le désir de dominer, d'attaquer.
- **Pince avec le pouce et l'index** : former une pince avec l'index et le pouce est un geste que l'on fait pour être précis, pour appuyer ce que l'on dit, quand on cherche à mobiliser l'attention de l'autre sur un point particulier. Ce geste apparaît lors des démonstrations, il indique le désir de convaincre.
- **Poing fermé** : Le poing représente une force intense concentrée dans le geste. Il implique l'efficacité, la conviction, la détermination et parfois le succès.
- **Main levée et doigts serrés tendus les uns contre les autres** : tel un couperet, ce geste signifie une prise de pouvoir. On l'utilise pour mettre fin à une situation qui a trop duré ou qui est devenue inacceptable.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Conseils pratiques : l'importance du langage non verbal

Document créé à partir d'exercices proposés sur le site www.euro-cordiale.lu

Les expressions fondamentales du visage :

Il y a six émotions fondamentales chez les êtres humains, innées et repérables chez le nourrisson, ce, dans toutes les cultures.

La tristesse, la joie, la colère, le dégoût, la surprise, la peur.

1 : La tristesse

- Sourcils descendants
- Paupières abaissées
- Bouche fermée, droite ou aux
- Commissures orientées vers le bas

2. La joie

- Sourcils un peu arqués
- Yeux rétrécis
- Etirement des lèvres vers l'arrière
- Narines rapprochées des lèvres
- Parfois fossettes sur les joues

3. La colère

- Sourcils droits et froncés
- Regard fixe
- Lèvres fermées et serrées

4. Le dégoût

- Sourcils froncés et rabaissés
- Elévation des lèvres avec une légère torsion
- Dents apparentes

5. La surprise

- Sourcils haussés
- Yeux grands ouverts
- Bouche ouverte, parfois arrondie

6. La peur

- Sourcils relevés
- Yeux grands ouverts
- Bouche ouverte allant vers l'arrière

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Conseils pratiques : l'importance du langage non verbal

Document créé à partir d'exercices proposés sur le site www.euro-cordiale.lu

POSTURES CROISEES / POSTURES OUVERTES

La croix désigne l'interdiction, le refus, la censure.

- Le croisement des membres (jambes, bras) peut traduire une attitude de refus d'ouverture, de censure de soi, d'interdiction d'approcher, de protection, de fermeture.
- Les jambes entortillées, enlacées l'une dans l'autre peuvent indiquer une véritable fermeture, un verrouillage. Elles peuvent signaler dans certains contextes une lutte réelle contre ses propres faiblesses.
- Des bras croisés à la hauteur de la poitrine, les mains tenant les épaules, pourront traduire une attitude défensive tel un bouclier

ELOIGNEMENT ET LE RAPPROCHEMENT DES PIEDS DE LA CHAISE

- L'éloignement des pieds, des pieds de la chaise, peuvent indiquer à des degrés différents le sentiment d'être mal à l'aise.
- Un éloignement allant jusqu'à être allongé sur sa chaise peut être interprété comme la preuve d'un certain sans gêne.
- A l'inverse des pieds ne touchant le sol que de la pointe et très rapprochés des pieds de la chaise, peuvent être l'indice de la crainte de s'affirmer, de s'imposer.
- De même des pieds accrochant les pieds de la chaise pourront indiquer l'hésitation ou le besoin de se rassurer, de contrôler ses pulsions.

ELOIGNEMENT OU RAPPROCHEMENT DU BUSTE DU DOSSIER DE LA CHAISE

- L'éloignement du buste du dossier de la chaise peut indiquer à des degrés différents la participation de la personne à la discussion, le niveau de son écoute et l'intérêt porté à ce qui se dit.
- Au contraire le buste détaché du groupe, contre le dossier de la chaise peut indiquer le désintérêt porté à la conversation.

Bien sûr ces comportements sont à prendre en compte dans le contexte de ce qui se dit et de ce se passe.

Il ne peut y avoir de règles d'interprétation univoque systématique.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Gérer sa « première fois » : première réunion et première prise de parole, premier entretien avec un élu, première confrontation avec le public...

Comme toute « première fois », vous ressentez une certaine appréhension.

Trac, stress, anxiété, angoisse, peur... toutes les nuances existent.

Cependant vous avez des ressources ! Servez-vous en ! Et continuez à les améliorer !

•**Vous savez respirer.** Lorsqu'on parle devant un auditoire, on respire spontanément plus fort, de manière plus ample. Prenez conscience de votre respiration, utilisez les techniques de respiration et de détente musculaire que proposent la relaxation, la sophrologie ou le yoga.

•**Vous savez parler.** Appliquez les mêmes règles qu'en communication écrite : énoncez des phrases courtes, simples, avec un vocabulaire courant, **entraînez-vous à articuler**

- Didon, dîna dit-on du dos dodus d'un dodu dindon.
- J'excuse cet exquis exploit et tu excuses cet exploit exquis.
- Le fisc fixe exprès chaque taxe fixe excessive exclusivement au luxe et à l'exquis.
- Donnez-lui à minuit huit fruits cuits et, si ces huit fruits cuits lui nuisent, donnez-lui huit fruits crus.
- Dis-moi gros gras grand grain d'orge, quand te dégros gras grand grain d'orgeras—tu ? Je me dégros gras grand grain d'orgerai quand tous les gros gras grand grains d'orge se seront dégros gras grand grain d'orgés.
- Pruneaux cuits, pruneaux crus
- Un essaim d'insectes erre autour du Saint-Nectaire sec du nain sectaire.
- Ton thé t'a-t-il ôté ta toux ?
- Un vieux voyou voleur voulait voler Violette.
- Dix-huit chemises fines et six fichus fins en soie.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Gérer sa « première fois » : première prise de parole, premier entretien avec un élu, première confrontation avec le public...

Parlez à voix audible !

Astuce : en position assise ou debout, tenez-vous droit(e), et regardez vos interlocuteurs régulièrement l'un après l'autre, en croisant leurs regards ou si c'est trop difficile, en posant vos yeux à la hauteur de leurs sourcils, l'effet est le même.

Parler en regardant l'autre, permet spontanément à la voix de s'ajuster à la distance qui nous en sépare. Ainsi, vous « projetez » le son de votre voix jusqu'à vos interlocuteurs. Et rien ne vous interdit de vérifier que les gens vous entendent.

- **Vous savez sourire.**
- **Vous connaissez les règles de politesse et de courtoisie.** Bonjour, merci, SVP, laisser sa place à plus fragile que soi...

D'une manière générale, faites pour les autres ce que vous aimeriez qu'ils fassent pour vous. Cela vous guidera.

Et dans tous les cas :

- Présentez-vous simplement, sobrement.
- Ne vous excusez pas de ne pas savoir parler comme un pro. Les autres n'auront pas nécessairement le même avis que le vôtre sur votre prestation.
- Centrez-vous sur votre discours, respirez, soyez sûr de l'intérêt de prendre la parole, sinon abstenez-vous et attendez un moment plus pertinent.
- Prenez des notes, demandez à vos interlocuteurs la permission (par principe) de prendre des notes (face à un élu). Vous guiderez ainsi votre pensée pour prendre la parole.
- Acceptez de ne pas savoir tout bien faire et entraînez-vous, humblement. Personne n'est performant tout le temps, mais ceux qui réussissent s'entraînent et apprennent de leurs « échecs ».

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

La gestion du trac, de ses émotions au moment de la prise de parole

Quelques règles pour la forme !

•Règle n°1

Vous gérerez le trac et vos émotions... si vous acceptez d'avoir le trac et d'être surpris par vos émotions !
Si vous contrez vos émotions, elles reviendront en force. Si vous les acceptez, vous pourrez les nommer, les évaluer, les repérer, les apprivoiser, et vous en servir.

•Règle n°2

Plus vous vous entraînez, plus vous maîtriserez les émotions « parasites ».

•Règle n°3

Tout s'apprend et à tout âge. Vous pouvez réussir à prendre la parole en tant que membre de conseil de quartier et avoir échoué à vos examens oraux quand vous étiez plus jeune. Il n'y a pas de fatalité. Souvent, le fait d'être convaincu par l'intérêt de sa mission permet de dépasser ses appréhensions.

•Règle n° 4

Pour réussir quelque chose qui n'est pas habituel, voire même lorsque cette chose est habituelle, il faut s'y préparer. Le sportif s'entraîne, fait sa compétition, et se repose.

Utilisez cette métaphore des « trois temps du sportif de haut niveau » pour vous préparer aux « épreuves » orales de vos missions :

- Préparez-vous (structurez votre discours après avoir défini votre objectif, choisissez avec soin vos arguments, demandez de l'aide, informez-vous, vérifiez vos arguments, faites des répétitions orales...)

- Faites votre épreuve : prenez la parole sur la base de ce que vous avez préparé

- Reposez-vous : laissez passer un peu de temps avant de vous réengager dans une préparation à fort enjeu pour vous.

Ainsi, vous serez beaucoup plus serein(e) avant, pendant et après la prise de parole !

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Argumenter, convaincre, négocier

Convaincre vaut mieux qu'imposer...pour négocier, obtenir, comprendre, avancer, résoudre un problème.

Quelques conseils de « bonne conduite », en matière d'argumentation en vue de négocier :

- Commencez par une exigence élevée mais raisonnable (réaliste) : voilà l'objectif attendu et les moyens pour y parvenir
- Hiérarchisez les priorités : cela permet aux autres de situer la demande dans un contexte
- Pensez à l'intérêt collectif avant l'avantage individuel
- Visez le consensus plutôt que le compromis, minimisez le poids des concessions
- Pensez qu'on emporte en fonction de ce que l'on apporte : notions de réciprocité et d'équité

Et pour asseoir votre autorité (de compétences !!)

- Evitez à tout prix la prise de pouvoir sur l'autre : écoutez, cherchez à comprendre puis parlez en considérant l'autre tout autant capable que vous-même de réfléchir au problème et d'apporter une solution
- Evitez le pouvoir du poids : mon avis est plus important
- Evitez le pouvoir du choix : tu n'as pas le choix
- Evitez le pouvoir d'influence : je connais untel qui a du pouvoir
- Evitez le pouvoir du temps : il faut que j'y réfléchisse / on ne peut plus attendre
- Utilisez de façon modérée le pouvoir de sanction : de toute façon, c'est moi qui commande, je peux t'exclure du groupe...
- Déterminez les limites à ne pas franchir

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Argumenter, convaincre, négocier... et gérer les oppositions

Les points-clés de l'argumentation (réponses au questionnaire passé en formation)

- Argumenter c'est apporter des éléments pour permettre à la situation d'aboutir
- La portée, l'efficacité de l'argumentation dépendent de la solidité du message
- Il est nécessaire de préparer vos dossiers minutieusement à l'avance
- Au cours de la discussion, vous commencez toujours par laisser venir votre interlocuteur en ménageant vos propres arguments.
- Face à la contradiction, ne répondez pas point par point aux arguments qui vous sont opposés.
- Quand vous vous sentez en position favorable, vous savez que vous avez marqué des points. Votre interlocuteur ne l'oubliera pas, alors laissez-le s'exprimer avant de reprendre la parole vous-même.
- Face à plusieurs partenaires, concentrez vos efforts sur ceux qui vous paraissent favorables pour contourner et isoler le leader.
- Si votre interlocuteur affirme dès le départ, qu'il ne changera pas de position et / ou qu'il vous met au défi de vous laisser vous-même convaincre, testez l'aptitude de votre interlocuteur à trouver un arrangement sur un point de pure forme.
- Si l'on vous objecte un chiffre ou une affirmation manifestement inexacts, conseillez à votre interlocuteur de bien réfléchir avant d'être aussi catégorique et poursuivez votre argumentation.
- Quand la discussion piétine voire s'enlise, proposez un compromis qui se soldera par une concession de votre part sur un point secondaire, afin de créer un précédent favorable, mais sans lâcher prise sur l'essentiel

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

La gestion des conflits et des oppositions : conseils applicables au cours d'une animation, d'une entrevue avec un élu, d'une réunion publique avec les habitants de quartier

Document créé à partir d'exercices proposés sur le site www.cours-gratuitstoutapprendre.com

En théorie :

Le conflit est normal, inhérent au travail d'équipe.

- L'important n'est donc pas de l'éviter à tout prix mais de savoir le transformer en discussion constructive, génératrice de solutions et non dommageables pour les relations interpersonnelles du groupe auquel on appartient. Il est utile d'apprendre à le désamorcer avant qu'il ne dégénère !

En pratique :

Tout d'abord : distinguez « conflit » et « désaccord »

- Si vous êtes en désaccord, il n'est pas nécessaire de chercher à le solutionner. En revanche, il faut veiller à ce qu'il ne se transforme pas en conflit, en raison d'une (trop) forte imprégnation émotionnelle. Dans ce dernier cas, calmez le jeu et recentrez l'échange autour d'éléments factuels, objectifs et démontrables.

Cherchez à comprendre les comportements de chaque protagoniste

- Identifiez l'origine du conflit : personnalités difficiles ? Fonctionnements différents ? Difficultés d'acceptation des différences de styles ?
- Gérez les comportements : une personne en colère sera difficile à calmer « à chaud ». Proposez une pause, différez la réunion d'un quart d'heure, pour faire baisser la tension, ou encore ignorez les actes de la personne en colère pour ne pas donner prise à l'effet qu'elle en attend.

Pratiquez l'empathie

- Pratiquez l'écoute plutôt que l'argumentation, acquiescez les remarques que vous jugez pertinentes, et usez de vos talents d'écoute.
- Équilibrez la discussion : Une fois le calme retrouvé, affirmez vos positions, en les étayant de bonnes raisons rationnelles. S'il n'y a pas de discussion possible, faites intervenir une tierce personne ou envisagez un compromis. Votre réaction doit être adaptée à l'importance de l'enjeu, prenez du recul.

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

La gestion des conflits et des oppositions : conseils applicables au cours d'une animation, d'une entrevue avec un élu, d'une réunion publique avec les habitants de quartier

Maîtrisez plusieurs stratégies et adaptez toujours votre discours pour arriver à une conclusion positive :

- **Vous vous inclinerez** si vous estimez les relations personnelles plus importantes que l'enjeu du conflit
- **Vous générerez un compromis** si vous souhaitez privilégier à la fois l'enjeu et les relations personnelles
- **Vous transformerez le conflit en collaboration**, si vous en avez le temps, par le biais de la discussion en jouant sur les deux plans : affectif et rationnel
- **Vous resterez sur vos positions** si le problème à résoudre est plus important que les relations personnelles, mais le conflit restera latent !

☺ Astuce méthodo : 10 talents pour gérer un conflit :

1. Reconnaître l'existence de l'autre
2. L'accepter dans sa différence
3. Savoir justifier son point de vue
4. Ne pas se disperser
5. Laisser de côté ses émotions
6. Se concentrer sur les problèmes et non les personnes
7. Écouter l'autre de manière active (sincèrement, avec empathie et bienveillance)
8. Reformuler les idées de chaque personne (et les vôtres) pour les clarifier
9. Trouver des compromis et mieux, des consensus
10. Proposer des alternatives

Communiquer à l'oral : Parler oui, mais pour être entendu !

Commenter une présentation devant une assemblée de participants experts / profanes

Commenter oui mais pour dire quelque chose !

En théorie :

- Lorsque vous commentez une présentation (PowerPoint, illustrations graphiques, rapport...), pensez d'abord à vérifier le degré d'information de vos interlocuteurs pour ajuster votre discours.
- Il ne sert à rien de redire ce que les personnes savent déjà ou peuvent lire sur le tableau.
- En revanche, si vous intervenez, c'est que vous pouvez ajouter des informations, des éclairages, un autre point de vue ou même ouvrir l'échange à une discussion dont l'objectif sera d'approfondir un sujet, et ainsi tirer le bénéfice des réflexions de l'auditoire.

En pratique :

- Suivez le plan de votre présentation, et si vous faites des digressions, expliquez ce que vous faites et pourquoi.
- Appuyez-vous sur les mots-clés de votre présentation : un PowerPoint doit illustrer votre commentaire, et non l'inverse (sinon, l'auditoire se concentrera pour lire ou écrire le texte et détournera son attention sur ce qu'il perçoit comme important).
- Adaptez votre commentaire à l'auditoire : s'il est profane, usez d'explications claires, simples : entraînez-vous à expliquer votre sujet à une personne qui ne connaît pas votre domaine. S'il est expert, choisissez les détails qui marqueront les esprits, et qui permettront de faire avancer la réflexion.