

Jacques Laurin



Des conseils pour captiver, séduire, convaincre

Jacques Laurin



Des conseils pour captiver, séduire, convaincre

 LES ÉDITIONS DE
L'HOMME

Une société de Québecor Média

Introduction

*Beaucoup de gens ont du talent,
mais seul le travail permet de faire carrière.*

— ALICE PARIZEAU

Communiquer clairement – je ne vous l’apprends pas – est une qualité essentielle pour entretenir de bonnes relations avec votre famille, vos collègues, vos élèves ou vos clients. Communiquer ses intentions, ses projets, ses amours, voilà une belle façon de partager avec ceux qui nous entourent!

La bonne nouvelle? On peut apprendre à mieux communiquer pour exposer un problème, instaurer un climat de confiance ou défendre ses idées devant un public ou simplement devant son interlocuteur.

Les modes d’expression sont aujourd’hui très nombreux. Autrefois, la télévision et la radio régnaient en maîtres, mais le monde de la communication a été bouleversé par l’avènement d’Internet, des moteurs de recherche et des réseaux sociaux. Or, si l’image et les réseaux sociaux prennent de plus en plus d’espace, il faut reconnaître que les langages écrit et parlé restent les principaux moyens d’expression. Une personne se dévoile surtout par ses idées et par sa façon de s’exprimer.

Avouons-le, certaines choses se disent encore mieux à voix haute que par écrit. Internet ne remplacera jamais la force et la puissance de la parole, le regard, la voix, le rythme, l’intonation, l’expression du visage et le sourire, qui éclipsent les gadgets électroniques.

On constate en effet que la parole demeure essentielle malgré tous les appareils qui font le bonheur des jeunes et des mordus des technologies de pointe. Elle reste un moyen de communication indispensable dans la vie de tous les jours. Il faut parler pour enseigner, expliquer, demander. Il faut parler pour se faire élire, pour se défendre, pour convaincre. On peut déclarer son amour par écrit, mais la parole a plus de charme, et c’est par la voix tremblante d’émotion que passe la séduction.

Savoir communiquer efficacement est souvent un gage de réussite dans notre vie professionnelle. Parler en public fait de plus en plus d’adeptes. Il ne suffit

plus de savoir s'exprimer à la maison ou à l'école, il faut aussi savoir communiquer oralement au bureau, en réunion, en conférence, en point de vente. Dès l'instant où vous vous adressez à un groupe de personnes, vous êtes devant un public et vous devez vous soumettre aux règles de la parole: on n'écrit pas comme on parle, et l'inverse est aussi vrai.

Parler sert tantôt à émouvoir, à persuader, à enseigner, à convaincre. Le député qui parle pour se faire élire et le professeur qui parle pour enseigner évoluent dans des cadres différents où les règles sont toutefois sensiblement les mêmes. Et ces règles sont à la portée de tous.

Parler en toutes occasions

Savoir parler en public est un important facteur de réussite sociale, professionnelle et personnelle. Parler en public ne veut pas dire parler devant des centaines de personnes. L'auditoire peut compter cinq, dix ou cent personnes, et les occasions sont nombreuses pour exercer cet art. Pensez aux réunions de travail, aux présentations de produits, aux réunions syndicales, de parents ou aux assemblées générales.

C'est par la parole que vous allez proposer des actions à prendre, des solutions à mettre en pratique, des idées à soutenir ou à combattre.

Les occasions sont différentes et nombreuses. Des occasions toutes simples, comme celle où l'on offre, par exemple, la fameuse montre à un collègue qui prend sa retraite. La montre, c'est banal; c'est à vous, par la parole, de rendre cet instant inoubliable. À vous d'en profiter chaque fois que cela est possible pour dire un mot, une phrase, ou pour faire un petit discours.

Peu importe le contexte dans lequel vous prendrez la parole, assurez-vous de toujours respecter les quatre règles suivantes:

- avoir quelque chose à dire;
- se préparer en conséquence;
- pouvoir dire ce qu'il faut quand il le faut;
- pouvoir dire ce qu'il faut comme il le faut.

Je vous proposerai, tout au long de cet ouvrage, plusieurs exercices qui vous aideront à étoffer ce contenu que vous voulez transmettre, et à perfectionner votre façon de le livrer à votre auditoire, avec clarté, éloquence et charme.

Les exercices

Les exercices que je vous suggère dans ce livre seront d'autant plus utiles si vous pouvez vous enregistrer, puis vous écouter pour vous corriger et améliorer votre communication orale.

Vous allez ainsi prendre confiance en vous et vaincre votre timidité. Vous serez en mesure de dire correctement et avec aisance ce que vous pensez. La recherche d'idées deviendra un jeu, et l'élaboration d'un plan de discours, un réel plaisir, le plaisir du bâtisseur.

Vous apprendrez à nuancer votre pensée, à être plus diplomate, à respecter l'opinion des autres. Du même coup, vous apprendrez à écouter, premier élément de la réussite en communication.

Vous allez vous rendre compte que vous disposez de plusieurs façons de vous exprimer: le rythme, le débit, la respiration, le vocabulaire, la voix et le sourire.

Aussi, ne soyez pas surpris de devoir revenir à l'occasion sur des éléments déjà vus. La répétition est souvent bonne conseillère.

Patience et courage

Il ne faut pas croire que l'apprentissage de l'expression orale est facile. Quand vous étudiez une discipline de nature surtout technique, vous obtenez vite des résultats. Après avoir passé quelques heures avec un expert en informatique, vous avez fait assez de progrès à l'ordinateur pour pouvoir épater vos collègues. Après une formation de quelques mois, un apprenti cuisinier peut déjà vous faire goûter à des mets succulents. Ce sont là des progrès tangibles et fort encourageants.

Il en va tout autrement quand il s'agit d'expression orale. Notre capacité de nous exprimer est le reflet de notre personnalité et de l'ensemble de notre culture. Arriver à prendre la parole en public demande de la patience et du courage. Aucun progrès tangible n'est obtenu après quelques heures de formation, comme dans un cours de mécanique ou de cuisine. De là la possibilité que survienne une forme de découragement bien compréhensible. On ne sait plus par où commencer – le raisonnement, la lecture, le vocabulaire, la voix, la sensibilité, la projection ou les connaissances –, car tout se tient.

Maîtriser la parole est une œuvre de longue haleine, mais rassurez-vous: les bénéfices qu'on en retire durent toute une vie, aussi bien professionnelle que personnelle, car parler est un plaisir qui ne se démode jamais.

CHAPITRE 1

Gagner en confiance

«Le plus grand défaut est de ne pas connaître ses défauts.»

— HENRI BÉRAUD

| 1 | Apprendre à se connaître

Avant d'affronter les autres, il faut se connaître soi-même. La confiance en soi est indispensable pour convaincre votre public et maîtriser cette parole qui est la vôtre. Pour rehausser votre estime de soi, vous devez absolument savoir quels sont vos forces et vos faiblesses, vos qualités et vos défauts.

Je vous encourage à dresser la liste de vos qualités et de vos défauts. Cela vous permettra de mieux apprécier les atouts de votre personnalité sur lesquels vous pouvez miser, et surtout de corriger, ou du moins d'atténuer, les vilains petits défauts qui nuisent à votre épanouissement personnel.

Cet exercice, en apparence anodin, est plus complexe qu'il n'y paraît et prend un certain temps. Il faut y apporter tout le sérieux possible. Il y va de votre progrès dans la connaissance de votre personnalité. Isolez-vous pour le faire, sur fond de musique douce, si vous le désirez. Quand votre liste sera terminée, mettez-la de côté, pour la reprendre une semaine plus tard. Aurez-vous alors quelque chose à ajouter ou à retrancher?

Il vous reste à accomplir un geste d'une grande humilité: montrer votre liste à l'être aimé ou à une personne en qui vous avez entièrement confiance pour en discuter. Cette démarche vous procurera un grand soulagement, vous respirerez mieux, et surtout vous constaterez que vous venez de franchir un pas de géant. Déjà, vous vous sentirez mieux avec vous-même, parce que vous vous connaîtrez davantage.

Cette connaissance de vous-même est essentielle afin de développer un style qui vous est propre. En effet, pour réussir votre communication orale, vous ne devez copier personne. Vous aimez tel conférencier, tel présentateur de nouvelles, telle animatrice? Prenez le meilleur d'eux, mais gardez votre personnalité, votre naturel.

Pour captiver ceux qui vous écoutent, exprimez-vous selon votre tempérament. C'est une affaire de simplicité. Mettez en valeur les qualités que vous cultivez depuis votre adolescence. Mais surtout, soyez conscient de vos limites. On ne peut exceller dans tous les domaines de la parole. Pour être à l'aise avec les autres, il faut être à l'aise avec soi-même.

| 2 | Cerner ses forces et ses faiblesses

Maintenant que vous avez une idée plus juste de vos qualités et de vos défauts, il peut être intéressant de dresser un bilan semblable, mais en ce qui touche directement la communication. Vos forces et vos faiblesses vous sauteront alors aux yeux.

Pour ce faire, je vous invite donc à répondre aux questions suivantes:

De façon générale, lorsque vous avez à prendre la parole, quel genre de communicateur ou communicatrice êtes-vous?

1. L'image.

- a. Êtes-vous bien dans votre peau ou crispé, contracté?
- b. Êtes-vous actif ou passif? Bougez-vous un peu ou pas du tout?
- c. Votre sourire est-il invitant ou figé?
- d. Vos vêtements sont-ils appropriés ou négligés?

2. La voix.

- a. Votre projection est-elle bonne ou trop faible? Votre voix, trop forte ou trop faible?
- b. Votre tonalité est-elle joyeuse, triste ou neutre?
- c. Votre débit est-il normal, trop rapide ou trop lent?
- d. Articulez-vous bien?

3. Le contenu.

- a. Est-il bien organisé ou plutôt difficile à suivre?
- b. Votre français est-il correct ou négligé?
- c. Vos informations sont-elles bien documentées, ou manquez-vous de préparation?

4. Vos interlocuteurs manifestent-ils un intérêt soutenu ou un manque d'intérêt pour vos propos?

Répondez honnêtement. Ne trichez pas avec vous-même, c'est la pire chose que vous puissiez faire. Faites le compte de vos points forts et continuez de les améliorer, mais surtout, concentrez-vous sur vos faiblesses. Vous devez les cerner. Déjà un sentiment de défi vous envahit. Vous êtes sur la bonne voie!

À partir de là, vous pouvez vous inscrire à un cours ou, tout simplement, prendre une à une vos faiblesses et les travailler par écrit ou à haute voix, par vous-même, en suivant les conseils offerts dans ce livre.

Par la suite, consultez quelqu'un en qui vous avez confiance. Pour réussir, il faut mettre son orgueil de côté. Vous avez besoin d'être critiqué, guidé, aidé. Ce n'est pas en restant dans votre coin que vous parviendrez à apprendre. Frappez aux portes qui peuvent s'ouvrir pour vous aider, vous ne le regretterez pas.

| 3 | S'aimer davantage

Pour bien s'exprimer oralement, il faut, de toute évidence, avoir une bonne image de soi. Lorsqu'on s'accepte avec ses petits défauts physiques (petit, grand, avec quelques rondeurs en trop), on a moins peur des autres qui ont, faut-il vous le rappeler, eux aussi quelques défauts... alors! Le fait de vous accepter tel que vous êtes et d'accepter les autres tels qu'ils sont vous aidera à vaincre votre timidité et votre peur de vous exprimer par la parole.

Aujourd'hui, il est plus difficile d'avoir confiance en soi, de s'aimer un peu. Le monde autour de nous se charge de nous rabaisser. Il suffit de jeter un coup d'œil dans les magazines de mode pour s'en convaincre. Les pages regorgent de belles femmes à la taille de guêpe, au sourire artificiel et éclatant de belles dents rafistolées, portant des vêtements dernier cri. Les hommes sont beaux, bien faits, et ont toute la confiance voulue pour vanter une eau de Cologne ou une crème à raser. Mais les gens ordinaires, eux, ils ont l'air de quoi?

S'aimer un peu est un élément essentiel pour regagner confiance et vous ouvrir aux autres. Cessez de regarder ces magazines: vous, c'est vous et personne d'autre. Tournez-vous plutôt vers une comédienne ou un politicien au physique ordinaire, mais qui a quelque chose dans le ventre, et pour qui vous éprouvez une certaine forme d'admiration. Ils sont plus près de vous que vous ne le pensez. Ce politicien chauve et ventripotent ou cette comédienne à l'imposant fessier possèdent plus de charme que tous ces mannequins de magazines. Ce

sont des personnes qui peuvent vous inspirer et vous aider, même de loin, à vous aimer un peu plus.

Oubliez votre voisin qui a vous regardé de travers (était-ce bien le cas?). Et au travail, dans votre dos, rit-on vraiment de vous? Vous dramatisez un peu, non? Cessez de tout ramener à vous. Regardez vers l'extérieur, projetez-vous vers l'avant, vous vous sentirez mieux.

Oubliez vos défauts physiques, ne pensez qu'à vos atouts et faites-les briller aux yeux des autres. Vous aurez ainsi confiance en vous, et parler en public ne sera plus qu'un jeu.

| 4 | Se munir de bons outils

Pour améliorer sa communication, il faut être bien informé et maintenir une saine curiosité à l'égard de ce qui se passe dans son quartier, dans sa ville, dans son pays et dans le monde entier. Réussir sa vie professionnelle ou sociale exige un effort constant à ce chapitre: l'ignorance n'est pas une excuse et dans certains cas, elle ne se pardonne pas. Votre connaissance du monde extérieur joue un rôle important lorsque vous devez parler en public, ou simplement pour avoir une conversation intéressante.

N'hésitez pas à consulter la personne la mieux informée sur le sujet qui vous intéresse. Ne soyez pas timide et interrogez vos amis, vos collègues. Plus jeune, je m'adressais souvent au fameux Henri Tranquille, un libraire qui parlait et riait très fort, mais qui était généreux en conseils pour aider les jeunes. J'allais aussi à la bibliothèque Saint-Sulpice, rue Saint-Denis. C'était un endroit magique! La beauté des lieux, le silence productif, la gentillesse et la compétence des bibliothécaires font partie de mes beaux souvenirs de collégien. Ces femmes m'ont guidé dans mes choix de lecture, m'ont aidé dans mes travaux de recherche, bref, m'ont conseillé et m'ont offert leur amitié. À leur contact, je prenais confiance en moi et je rédigeais de bons textes.

Pour exceller dans la communication, vous devez lire, lire, lire. Selon vos goûts, des biographies, des romans, des livres sur l'histoire, des polars. Vous devez aussi lire les journaux, et ce, tous les jours, sans compter les magazines.

Les journaux nous aident à suivre l'actualité et à savoir ce qui se passe dans le monde politique, ici et ailleurs. Écoutez les bulletins de nouvelles à la télé, ainsi que les émissions d'affaires publiques. Certaines chaînes présentent aussi d'intéressants documentaires. À vous de choisir. Il s'agit de sources d'information essentielles pour nourrir la conversation. La vie quotidienne, les

faits divers, les catastrophes, la vie municipale, nationale, mondiale, la paix, la guerre, les nouveautés, les lois, les syndicats, les procès, les accidents, la pauvreté... Votre connaissance du monde qui vous entoure vous aidera par ailleurs à trouver de beaux exemples pour illustrer votre exposé.

Enfin, les dictionnaires sont des aides précieuses et indispensables. Ayez sous la main un dictionnaire *Larousse* ou *Robert*, le *Multidictionnaire*, des dictionnaires de synonymes, d'anglicismes, de difficultés de la langue, etc. Ce sont des instruments de choix pour tous ceux qui désirent mieux communiquer en privé ou en public. Familiarisez-vous avec le dictionnaire intégré dans votre ordinateur, vous ne pourrez plus vous en passer!

Rappelez-vous que les bons outils font les bons ouvriers. Et gardez en tête ces trois verbes, dans l'ordre: lire, écrire, parler.

Lire pour s'informer, se documenter, se cultiver.

Écrire pour maîtriser sa langue et discipliner sa pensée.

Parler à haute voix, en lisant des poèmes ou même le journal, pour apprendre notamment à respirer, à projeter et à poser sa voix.

| 5 | Acquérir de l'assurance

Pour bien vous exprimer, il faut d'abord croire que vous en êtes capable. S'exprimer correctement demande certes un effort, mais c'est le prix à payer pour réussir.

Pour acquérir l'assurance indispensable à celui ou à celle qui désire parler en public, il faut s'habituer à poser des questions, se porter volontaire pour un travail qui demande un compte rendu, donner son opinion le plus souvent possible, il faut s'habituer à prendre position sur un sujet, sur une décision. Apprenez à réagir, à juger, à apprécier, à critiquer sainement.

Il faut aussi vous habituer à reconnaître les situations dans lesquelles vous vous sentez bien et celles qui provoquent chez vous un malaise. Par exemple, parmi les situations suivantes, lesquelles vous intimident?

- Participer à des discussions en comité.
- Porter un toast.
- Vous faire interviewer.
- Faire valoir votre point de vue à votre patron.

- Présenter votre travail devant un groupe.
- Parler à une personne que vous rencontrez pour la première fois.
- Présenter ou remercier un invité d'honneur, un conférencier.
- Faire un discours.

Évitez pour le moment les occasions qui vous mettent mal à l'aise. La prise de parole doit se faire dans la joie, gage de succès. C'est en bâtissant d'abord votre confiance en vous que vous pourrez ensuite envisager de nouveaux défis. Cela dit, ne craignez pas de faire des erreurs: mieux vaut parler, au risque de se tromper, que de ne jamais prendre la parole de peur de trébucher.

Croyez en vous-même. Croyez en vos possibilités. Si on vous demande de parler, c'est parce que vous avez quelque chose à dire. Ayez confiance! Lorsque le contexte le permet, partagez vos passions: le sport, la politique, le livre, la langue, l'agriculture, le voyage, la philosophie, les affaires, le jardinage... Soyez passionné! Vous développerez votre assurance et serez un meilleur communicateur.

| 6 | Faire son jogging de l'expression orale

Vous l'avez compris, savoir parler en public n'est pas un don du ciel. Certaines personnes sont plus douées que d'autres, certes, mais la plupart de celles qui savent aujourd'hui s'exprimer avec élégance l'ont appris sur le tas, comme on dit. Le député d'arrière-ban devenu ministre a travaillé avec acharnement, et il sait qu'apprendre à bien s'exprimer s'apparente à jogger pour se mettre en forme. Son parcours a été difficile, mais savourer la victoire a été un des grands moments de sa vie. Son jogging l'a conduit sur le chemin du succès.

Faites aussi votre jogging de l'expression orale, à une allure modérée, mais de façon constante, tous les jours. Entraînez-vous en terrains variés, soit en famille, avec les amis ou entre collègues. En ville avec enthousiasme, à la campagne avec sérénité. Tout cela sans esprit de compétition, pour le plaisir, pour votre plaisir.

Rassurez-vous: même si vous ne remportiez pas la palme aux cours de français à l'école, même si à l'adolescence vous étiez gauche et timide, il est toujours possible d'apprendre et de maîtriser l'expression orale.

Cependant, vous ne pouvez exceller tout de suite. Vous devez vous entraîner.

Commencez avec votre famille. Profitez des anniversaires et faites un petit discours pour présenter vos vœux. De même, certaines fêtes se prêtent bien à la prise de parole: Noël, le jour de l'An, la Saint-Jean-Baptiste. Porter un toast à un mariage ou lors de l'anniversaire d'un copain, d'une amie est aussi un excellent exercice pour vérifier vos progrès.

Si vous excellez dans un sport, proposez-vous pour rencontrer des jeunes et leur donner quelques cours. C'est fou ce qu'on apprend à leur contact. Ensuite, rencontrer des adultes sera un jeu d'enfant! Au retour d'un voyage, n'hésitez pas à le raconter aux membres du club social que vous fréquentez. Dans les réunions de parents ou au travail, efforcez-vous de prendre la parole debout, peut-être même au micro. Il y a une différence entre faire une intervention debout et assis. Le faire debout est naturellement plus difficile.

Voici un petit exercice qui n'a l'air de rien, mais qui est très efficace: habituez-vous à vous lever pour prendre la parole. L'effort en vaut la peine, et quand plus tard vous serez debout face au public, ce sera plus facile de prendre la parole.

Vous voulez progresser? Il faut vous forcer un peu, voire beaucoup, chaque fois que se présente l'occasion de parler. Petit à petit, vous allez faire des progrès, et vous pourrez bientôt prononcer un véritable discours sans échouer.

| 7 | Quitter sa zone de confort

On parle souvent de zone de confort. Cette expression désigne un moment ou un lieu où l'on se sent bien dans sa peau, à l'aise et maître de ses moyens. C'est évidemment quand vous êtes dans votre zone de confort que vous donnez le meilleur de vous-même.

On ne peut exceller dans tous les domaines de la communication orale. On peut être un excellent journaliste et un piètre animateur. On peut être une excellente présidente de conseil d'administration, mais être incapable de parler avec assurance et efficacité à ses employés. Comme enseignant, on peut exceller en classe et être nul dans les comités d'études. On peut être un bon humoriste avec un texte bien rodé, mais ne pas savoir animer une émission de variétés.

Trouvez d'abord le secteur, le domaine où vous excellez, et perfectionnez-vous. Allez del'avant. Participez le plus souvent possible aux activités où vous excellez. Vous travaillerez dans la joie et votre communication sera efficace.

Maintenant que vous vous connaissez un peu mieux, vous considérez-vous comme apte à relever de nouveaux défis? Êtes-vous capable de quitter votre zone de confort pour affronter la nouveauté, un inconfort qui peut vous apparaître redoutable? Si vous décidez de franchir le cap, vous en apprendrez encore davantage sur vous et vous serez à même de développer une autre sphère d'activité. Une nouvelle source de fierté qui enrichira votre aura, votre charisme!

Mettez de côté les pensées négatives. Si vous croyez que vous allez échouer, il y a de grands risques que cela arrive. Au lieu de dire: «J'ai un problème», dites plutôt: «J'ai un beau défi à relever.»

Depuis longtemps, vous voulez parler, dire un mot dans une réunion de travail, mais votre peur est trop grande et vous camouflez votre zone d'inconfort en faisant des blagues. Provisoirement, vous obtenez une certaine tranquillité, qui, cependant, ne dure pas longtemps puisque votre peur revient dès la réunion suivante. À force d'éviter cette zone, vous vivez l'échec, et cette défaite est un lourd fardeau au travail.

Pour vous en sortir, vous devez regarder cette peur dans les yeux. Directement. À la prochaine réunion, posez une question, pas dix, mais une seulement. Vous allez avoir chaud, mais quel sentiment de satisfaction vous envahira après ce bel effort! À la réunion suivante, allez-y de deux ou trois questions ou commentaires, et vous vous sentirez de plus en plus en confiance, en zone de confort. Puis, un jour, vous pourrez faire un court exposé avec assurance et sans peur.

CHAPITRE 2

Surmonter ses peurs

Le trac, cela vient avec le talent.

— SARAH BERNHARDT

| 8 | Dissocier timidité et trac

Vous êtes timide? Qui ne l'est pas? Savez-vous que la timidité est le lot de plusieurs ministres, de grands comédiens, de grandes athlètes? Nous sommes tous timides à divers degrés. Bien sûr, si la timidité vous empêche de parler en public, il faut y voir.

Il ne faut pas avoir peur d'avouer sa timidité à ses proches. Ne craignez pas de demander à vos parents pourquoi vous êtes timide, et depuis quand la timidité s'est installée en vous. Leurs réponses peuvent vous aider à vaincre votre mal et peut-être à le guérir. Dans un établissement scolaire ou dans une importante entreprise, vous pouvez même consulter le ou la psychologue de service pour traiter ce problème.

Vous n'êtes pas particulièrement timide et avez le goût de communiquer devant un certain nombre de personnes, mais vous éprouvez une peur incontrôlée, une nervosité qui vous épuise? Alors vous souffrez d'un mal que connaissent tous les professionnels de la parole: ministre, lecteur de nouvelles, avocate, comédienne... Ce mal s'appelle le trac et il touche tous ceux qui aiment communiquer.

Le trac est un stimulant. Heureux sont ceux qui en souffrent et qui le maîtrisent! Le trac fait peur au débutant, et pourtant il est souvent un ami. Le trac est causé par le désir de bien faire. Rappelez-vous votre premier baiser. Vous aviez le trac. Vous l'avez sans doute raté parce que le désir de le réussir était trop grand. Le deuxième était beaucoup mieux. Moins nerveux, plus à l'aise, vous vous êtes dit: «Cette fois, trac, débarrasse le plancher!» Et vous avez remporté un certain succès, la preuve, c'est que vous avez continué! Le trac de parler en public, c'est la même chose.

À l'âge de 14 ans, quand je récitais mon poème d'examen au Conservatoire Lassalle, sans m'en rendre compte je me grattais le pouce. De retour à ma place, j'avais le pouce en sang. Ce phénomène m'a toujours fasciné. Quand je recevais les notes de mon examen, j'associais trac-pouce en sang et bon résultat. Je me suis dit: «D'accord, trac, on va bien s'entendre.» Encore aujourd'hui, avant chaque discours, avant chaque émission de télévision, avant chaque premier cours devant un nouveau groupe d'étudiants, j'ai le trac, mais je ne me gratte plus le pouce.

Le trac se manifeste différemment selon les personnes. Certains deviennent blancs, d'autres rouges, d'autres encore éprouvent des problèmes de respiration, ont les jambes molles, les mains qui tremblent, la gorge sèche.

Voici les signes les plus courants d'anxiété, de timidité, de trac:

- l'accélération du pouls;
- les papillons dans l'estomac;
- les rougeurs au visage;
- la transpiration plus abondante, les mains moites;
- le tremblement des mains, des genoux;
- la sécheresse buccale.

Pour plusieurs personnalités de la communication, le trac, à des degrés divers, est indissociable de leur succès oratoire. Demandez à vos collègues comment se manifeste leur trac. Leurs réponses vont vous rassurer et vous vous sentirez moins seul. Et n'oubliez pas que ces signes ne sont vécus que par vous et que votre entourage ne se rend compte de rien. Rien ne paraît, ou si peu. Il n'y a que vous qui les percevez réellement. Alors ne vous en faites pas. Agissez comme si de rien n'était puisqu'il est naturel de ressentir ces symptômes.

Il est à noter que le trac disparaît souvent dès le début de la première phrase.

Une bonne nuit de sommeil, une douche stimulante, un léger déjeuner, des vêtements qui vous plaisent, voilà des éléments qui vous aideront à maîtriser le trac. Avant de prendre la parole, évitez toute boisson alcoolisée, toute boisson gazeuse et tout repas copieux. Le cerveau fonctionne mal quand l'estomac est vide ou trop plein. Mais surtout, surtout, une bonne préparation est la meilleure manière de contrôler le trac.

Avant de prendre la parole, n'hésitez pas à vous dire: «Trac, tu ne m'auras pas! Je suis plus fort que toi!» Après tout, ce n'est qu'une poussée d'adrénaline!

Et rappelez-vous que la timidité peut être charmante, signe de modestie, et qu'elle tranche sur l'attitude «Jos-m'as-tu-vu» bruyante et désagréable.

| 9 | Vaincre la timidité

Rappelez-vous quand vous aviez sept ans et que vous deviez aller voir la directrice de votre école après la classe. Vous aviez peur de vous faire gronder alors qu'elle vous convoquait peut-être pour vous dire qu'elle était contente de vous.

Et en classe, quand vous deviez, debout, répondre aux questions du professeur, vous trembliez comme une feuille alors que vous aviez toutes les bonnes réponses.

Et tout récemment, au bureau, quand votre directeur vous a demandé de «passer le voir», vous trembliez un peu...

Et que dire de cette longue entrevue devant un comité de trois membres pour la promotion dont vous rêviez... Vous aviez tellement peur de faire mauvaise impression!

Cette peur se traduit par un trac épouvantable, une angoisse qui vous empêche de respirer normalement, une tension artérielle à la hausse et beaucoup de cauchemars. Jouez avec cette peur et, avec le temps, vous la vaincrez.

Vaincre sa timidité, vaincre la peur des autres, tout cela demande des efforts et implique même des changements dans votre vie de tous les jours. Je vous en propose deux.

Comme beaucoup d'adolescents, j'étais timide. J'ai commencé à fréquenter des filles, avec mes amis du Collège Mont-Saint-Louis, à des soirées dansantes. C'était à la mode. La danse la plus populaire était assurément la «danse collée». Les autres danses avaient moins d'adeptes, et je ne m'y risquais pas. Un soir, pourtant, j'ai essayé, mais sans grand succès, et mes amis ont bien ri de moi. L'un d'eux m'a même conseillé de suivre un cours de danse. Je n'en ai pas parlé à mes parents, j'avais trop peur qu'ils me disent non, mais en cachette, tremblant comme une feuille, je me suis inscrit à un cours de danse! C'est là que j'ai appris la valse, le boogie-woogie, la samba et le rock. Mais ce que j'ai appris surtout, ou plutôt ce que j'ai acquis, c'est la confiance en soi, indispensable dans toute forme d'expression. Et quand le samedi soir l'orchestre jouait une chanson rock, je n'avais plus peur, je fonçais et je dansais avec plaisir.

J'ai retenu la leçon. La danse est un moyen de vaincre la timidité et la peur du regard des autres.

Quand j'étais coach pour les journalistes de Radio-Canada, j'ai conseillé à plusieurs d'entre eux de suivre des cours de danse, ce qui leur a permis d'acquérir de la confiance en eux et de mieux bouger devant les caméras, et leur communication orale s'est améliorée. N'hésitez pas, inscrivez-vous à un cours de danse. Vous verrez, vous n'aurez plus peur de parler en public.

Si cette première suggestion n'est pas dans vos cordes, voici une deuxième façon de surmonter votre timidité, qui est toute simple. J'avais lu quelque part un article à propos de cet exercice pour être mieux dans sa peau, et je ne croyais pas trop à son efficacité jusqu'à ce que je l'essaie avec un de mes élèves.

Il s'agit de crier très fort: *«J'ai peur... j'ai très peur... j'ai vraiment très peur... mais je vais m'en sortir!»*

À répéter plusieurs fois, seul, dans une pièce.

Le résultat est étonnant! Vous allez être envahi par un drôle de sentiment. Vous allez vous sentir plus fort, prêt à faire face au public ou à subir cet entretien qui vous paralyse.

| 10 | Vaincre la peur du regard des autres

«Que vont-ils penser de moi?» Voilà ce que se disent les timides et tous ceux qui ont peur de parler en public. Derrière ce sentiment se trouvent habituellement des personnes qui manquent de confiance en elles, qui ont des doutes sur leurs talents. Sachez que beaucoup de gens éprouvent cette peur, mais qu'il y a moyen de l'atténuer.

Quelques trucs pour la vaincre:

- Promenez-vous sur la plage en maillot de bain pendant trente minutes et vous verrez, les gens ne vous observent pas plus qu'il ne faut, à moins que vous soyez Miss Univers ou Monsieur Muscles!
- Tentez de décrire les vêtements que porte la personne que vous avez saluée tout à l'heure et qui est assise derrière vous. Vous n'y parvenez pas? C'est la même chose pour ceux qui vous côtoient.

- Après une heure de discussion, essayez de vous souvenir de la première question que vous a posée votre collègue. Difficile, n'est-ce pas? Vous pouvez en déduire que les paroles que vous prononcez dans une banale conversation n'ont généralement pas de portée à long terme.
- Habituez-vous à rire de vos défauts. Demandez à vos amis ou à vos enfants de vous imiter. Au début, vous allez rire jaune... mais vous en retirerez un grand bénéfice!

Avoir peur du ridicule, c'est avoir peur du jugement des autres. Celui qui s'assume tel qu'il est, qui affiche ses couleurs, qui dit ce qu'il pense n'est jamais ridicule. Au contraire, on l'écoute et, souvent, on l'admire même.

Essayez de faire la différence entre être ridicule et se sentir ridicule. Dans la plupart des cas, vous n'êtes jamais ridicule, même si vous pouvez, à l'occasion, éprouver un sentiment d'infériorité. Rappelez-vous que les autres ne le perçoivent pas, alors surmontez votre peur et foncez!

| 11 | Vaincre la peur de prendre la parole

Une enquête du *Sunday Times* a montré que les Américains classent la peur de parler en public en première position sur la liste de leurs peurs, bien avant d'autres peurs, comme celle de la mort.

En France, c'est la même chose. Selon le psychiatre Christophe André, «la peur d'être dévisagé et de prendre la parole en public est l'une des plus courantes, avec celle des serpents et celle du vide. 55 % de la population appréhende cette situation, et près d'une personne sur trois renonce à s'exprimer devant un groupe¹.»

Pour vaincre ses peurs, il faut les connaître. Pour les repérer, dressez-en une liste et, seul devant la feuille, réfléchissez.

Vous devez accepter que ces peurs existent. C'est ainsi. Vous ne pouvez pas les ignorer, mais vous pouvez les apprivoiser et même les dompter. Autrement dit, il est normal d'avoir certaines peurs, mais il ne faut pas qu'elles vous paralysent. Ces peurs font partie de vous, comme tous les autres petits défauts que chaque personne a en elle.

Vous aimeriez prendre la parole en public, mais vous avez peur de vous faire critiquer? Vous n'êtes pas le seul! Dès que vous prenez la parole en public, vous êtes appelé à être critiqué. Savez-vous que les applaudissements sont une forme

de critique? Quand une personne vous dit: «J'ai beaucoup aimé votre discours», c'est aussi une critique. C'est dire que les bonnes critiques, comme les moins bonnes, font partie du jeu.

Rappelez-vous que la peur de prendre la parole en public est souvent exagérée et sans réel fondement. Contrôlez vos émotions et plongez sans crainte. Toutes les personnes qui parlent en public, même tous les jours, comme les journalistes, les professeurs, les ministres, connaissent cette peur, qui paradoxalement suscite en elles le désir de vaincre. Le plaisir de gagner l'emporte et c'est pourquoi elles continuent à parler, en toutes circonstances, pour goûter cette joie intérieure: la satisfaction de se réaliser pleinement.

| 12 | Vaincre la peur de l'entretien

À l'idée d'avoir un entretien avec leur médecin, leur patron ou un fonctionnaire, plusieurs paniquent et, la veille de la rencontre, dorment très mal.

Ce n'est pourtant qu'un échange entre deux personnes. Il ne s'agit pas d'un débat d'idées et encore moins d'une bataille verbale, mais d'une simple conversation avec, entre autres, des questions et des réponses, des commentaires, des échanges de points de vue. Il n'y a pas de quoi s'alarmer.

Un entretien peut prendre plusieurs formes. Qu'il s'agisse de s'entretenir avec le professeur de son enfant ou avec un haut fonctionnaire du gouvernement, il faut s'y préparer, cerner le but de l'entretien, dresser une liste de questions ou d'éléments à communiquer afin de s'assurer que l'échange va atteindre son objectif.

Si vous êtes convoqué à un entretien, sachez à qui vous avez affaire et informez-vous de l'objet de la rencontre et de sa durée approximative.

Arriver en retard est du plus mauvais effet, et c'est partir sur un très mauvais pied. Soyez à l'heure; vous aurez ainsi le temps de reprendre votre souffle, de bavarder peut-être avec la réceptionniste du bureau qui vous a convoqué et d'apprendre certains détails qui vont vous aider à être plus à l'aise lors de l'entretien.

Le premier contact est souvent la poignée de main. Elle doit être chaleureuse, cordiale, mais jamais trop forte ou trop appuyée. Il ne s'agit pas de broyer les doigts de la personne pour manifester le plaisir que vous avez à la rencontrer, ni de lui donner en même temps une tape sur l'épaule. Gardez ce geste pour les

intimes. La main molle dite «poisson mort» fait très mauvais effet et est à corriger. Essayez d'avoir un peu plus d'énergie.

Mettez un peu de fermeté dans votre poignée de main, le contact sera plus chaleureux. Les mains moites sont souvent signe de nervosité. Essayez de retrouver votre calme avant de serrer la main à quelqu'un. Je conseille aux femmes d'éviter les poignées de main viriles; la féminité est leur gage de force et de charme.

Répondez le plus clairement possible; essayez de vous concentrer sur le sujet de la rencontre et évitez de parler d'autre chose pour vous rendre intéressant. Si la timidité persiste, contentez-vous d'aller droit au but, vous gagnerez en efficacité.

Quelques conseils pour un entretien d'embauche

Le premier conseil, qui est une évidence, c'est de se préparer.

Vous devez vous renseigner à fond sur l'entreprise qui vous convoque pour un entretien en vue de vous confier un poste. Allez sur le site Internet de la compagnie et lisez tout ce qu'on y dit à propos de l'organisation, du personnel, de l'étendue des activités, du dynamisme et de l'influence de l'entreprise. Visitez aussi le site de ses concurrents pour avoir une idée d'ensemble du secteur en question.

Vous devez comprendre le but poursuivi par la compagnie ou l'organisme qui compte peut-être vous embaucher. Retenez le nom de quelques-uns de ses dirigeants et allez sur Internet pour mieux les connaître.

Ce n'est pas vous qui menez l'entretien, alors écoutez et soyez prudent dans vos réponses. Évitez les phrases trop engageantes, du genre: «Ici, c'est le travail rêvé.» Si l'on vous demande pourquoi vous voulez quitter le poste que vous occupez présentement, ne dites pas de mal de votre employeur, ni que vous avez fait le tour de la question, cela ferait prétentieux, mais plutôt que vous avez envie de relever de nouveaux défis.

Démontrez votre capacité à vous adapter à toute nouvelle situation. Soyez curieux sans être indiscret.

Malgré le stress causé par l'entretien, restez aimable, souriant. Vous devez démontrer que vous aimez le travail pour lequel vous postulez. Soyez convaincant tout en restant naturel, et surtout, soyez vrai.

| 13 | Vaincre la peur du téléphone

En général, on ne craint pas de parler au téléphone avec les membres de sa famille, avec ses amis. Mais quand il s'agit de téléphoner à quelqu'un «d'imposant», un fonctionnaire, par exemple, certains paniquent, ont vraiment peur et n'osent pas.

Habitué aux monosyllabes des réseaux sociaux, plusieurs ont peur de se tromper en essayant de faire des phrases complètes, «exploit» auquel ils ont renoncé depuis fort longtemps. Ils ont peur de ne savoir que dire, de devoir composer avec les silences engendrés par leurs hésitations.

Oublions ceux qui ont la phobie sociale du téléphone, ceux qui souffrent d'anxiété face à cet instrument de communication, et ils sont nombreux. Occupons-nous plutôt de la personne qui éprouve une certaine crainte à utiliser le téléphone, mais qui le fait quand même.

Il est vrai qu'aujourd'hui, toutes les communications ou presque peuvent se faire par les réseaux sociaux ou par Internet, grâce entre autres à l'échange de courriels. Cependant, il y a des cas où un coup de fil s'impose.

Quand on a un discours à prononcer, on se prépare pendant plusieurs heures. Il en va de même quand on doit téléphoner; il faut prendre au moins quelques minutes pour organiser sa pensée avant d'appeler.

Avant de téléphoner:

- Ayez à portée de la main papier et stylo pour noter les renseignements que votre interlocuteur pourrait éventuellement vous donner.
- Ayez près de vous tous les documents liés à la raison de votre appel.
- Prenez soin de noter vos questions au préalable.
- Assurez-vous qu'il n'y a personne dans la pièce au moment où vous ferez votre appel, vous serez ainsi plus à l'aise.

Une fois ces précautions prises, vous pouvez téléphoner. Identifiez-vous d'entrée de jeu auprès de votre interlocuteur; parlez clairement et lentement, avec un sourire dans la voix.

Très souvent, quand vous donnez un coup de fil, c'est un répondeur qui vous répond. Surpris, vous bafouillez votre message, vous raccrochez et vous n'êtes

pas content de vous. Un petit truc: préparez à l'avance votre petit mot, et si c'est le répondeur, vous ne serez pas pris au dépourvu.

Et comme on dit à la blague, rappelez-vous que le téléphone ne vous mangera pas!

| 14 | Vaincre la peur d'annoncer une mauvaise nouvelle

Médecin, patron, ami, parent, nous sommes tous, à un moment donné, appelés à annoncer une mauvaise nouvelle: maladie, accident, divorce, décès, congédiement... et c'est le choc.

Avant d'annoncer une mauvaise nouvelle, vous devez en premier lieu l'assimiler vous-même. Prenez le temps nécessaire pour en mesurer l'impact. Assoyez-vous et réfléchissez. Vous devez déterminer le moment et le lieu appropriés pour mener à bien votre difficile démarche.

Annoncer une mauvaise nouvelle à des enfants ou à des adultes n'est jamais facile. Souvenez-vous que le respect et la franchise vous aideront dans votre délicate mission. Et surtout, ne précipitez pas l'annonce, il faut prendre le temps nécessaire pour préparer le terrain.

Par exemple, dans le cas où vous deviez annoncer la mort d'un être cher, allez-y par étapes. Expliquez d'abord que la personne est très, très malade, ou encore qu'elle a eu un accident. Ensuite, précisez qu'elle est à l'hôpital, que les médecins sont inquiets... Bref, préparez adéquatement le moment de l'annonce fatale. Une fois bien assis, dans le calme, vous pourrez alors annoncer le décès.

Il est important de rassurer la personne devant vous, qui est confrontée à une épreuve. Par exemple, lorsque des parents annoncent à leurs enfants qu'ils se séparent, ils devraient toujours conclure sur une note rassurante, en rappelant aux enfants qu'ils les aiment toujours.

Quand un patron doit annoncer des changements majeurs dans le personnel ou des licenciements, il doit agir rapidement pour éviter que se répandent des rumeurs qui démoralisent. L'annonce devrait être faite avec franchise, sans détours, et se conclure sur une note d'espoir.

Dans toutes les circonstances de la vie, faites preuve de compréhension et essayez de vous mettre dans la peau de l'autre pour trouver les bons mots et apporter le réconfort nécessaire pour l'aider à vivre un moment difficile.

| 15 | Apprivoiser le microphone

Beaucoup de débutants ont peur du micro. À l'idée de parler devant un micro, ils paniquent et ils se privent du plaisir de participer à la discussion. Le micro n'est qu'un instrument pour faciliter la communication et il faut le considérer comme un ami qui vous permet de parler à plus de gens dans de bonnes conditions.

Pour vaincre la peur du micro, le plus simple est de vous en acheter un. À la maison ou au bureau, vous pourrez vous en servir pendant une répétition. Déposez-le sur votre table de travail et laissez-le là en permanence, bien en vue. Prenez-le souvent dans vos mains. À la longue, il deviendra un objet familier, et quand vous arriverez dans une salle où il y a un micro, vous serez plus à l'aise.

Lorsque vous devez l'utiliser devant public, évitez de faire des essais. Rien n'est plus désagréable que d'entendre: «Un, deux, trois, m'entendez-vous?» Arrivez assez tôt pour vérifier si la sonorisation est bien installée, ou du moins faites-la vérifier par les responsables de la rencontre. Évitez également de tapoter le micro avec les doigts en guise de vérification. Vous pourriez l'endommager et vous agacerez les gens qui sont dans la salle.

Si on a prévu un micro sur pied, assurez-vous qu'il est à la portée de votre bouche; vous pouvez ainsi regarder dans les yeux les gens qui vous écoutent. Si le micro est trop bas, cela vous oblige à vous pencher pour parler, ce qui est très désagréable pour les spectateurs, que vous ne pouvez regarder en face. Il faut donc, avant de commencer à parler, ajuster le micro à la bonne hauteur.

Ne parlez pas trop près du micro, car certains mots commençant par P ou B donnent l'impression désagréable d'exploser.

Évitez de tenir le micro baladeur des deux mains. Parlez sur un ton normal, ne forcez pas votre voix. Le micro est là pour l'amplifier, n'en mettez pas davantage.

Adoptez une voix grave et ensoleillée, celle qu'on appelle la voix radiophonique, et votre message sera bien reçu.

| 16 | Vaincre la peur de l'échec

Savoir digérer l'échec fait partie de l'apprentissage. Votre premier échec dans la prise de la parole en public est donc une étape normale sur le chemin de la victoire. Naturellement, l'échec n'est pas facile à encaisser, mais votre façon de

réagir établira vos chances de connaître le succès. Si vous acceptez vos erreurs, vous livrerez un jour un discours réussi. Rappelez-vous qu'on apprend plus de ses erreurs que de ses réussites.

Pour vous reprendre en main après un échec, vous devez en tirer une leçon. Tentez d'analyser la situation, de découvrir pourquoi vous avez raté votre coup. Qu'est-ce qui faisait défaut? Était-ce la préparation, la mémorisation? Aviez-vous le trac? Il est important que vous le sachiez pour éviter de refaire la même erreur. Demandez l'avis de la personne qui vous a invité à prendre la parole, elle pourrait vous conseiller. Gardez bien cette erreur en mémoire pour ne plus la répéter.

Ne succombez pas à l'envie de tout laisser tomber après votre premier, voire votre deuxième échec: au contraire, c'est la suite qui compte. Gardez confiance en vous et parlez-en à des amis qui vous estiment. Il est important de s'entourer de personnes efficaces qui peuvent vous aider grâce à leurs commentaires constructifs.

Vous avez peut-être vu trop grand? Ayez des objectifs plus modestes qui vous permettront d'avancer plus sûrement. Combattez les idées noires qui minent le moral et rêvez à votre prochain petit discours, qui sera un succès. C'est un premier round, vous n'êtes pas K.O.

Après l'échec, retrouvez votre enthousiasme, qui est gage d'énergie productive. Ne vous attardez pas à ce qui s'est passé, sauf pour trouver la raison de l'échec. Vous devez vous remettre en mouvement en misant sur ce que vous avez fait de bien.

Personne n'aime échouer, mais sachez que cela fait partie du succès. Quand la réussite n'est pas au rendez-vous, il faut se préparer à remonter en selle. L'échec n'est que temporaire.

¹ Christophe André et François Lelord. *L'estime de soi*, Odile Jacob, 2001.

CHAPITRE 3

Maîtriser la technique

Il faut donc se forcer à travailler tous les jours.

— STENDHAL

| 17 | Avoir une belle voix

Peu importe votre tenue vestimentaire, votre port de tête, votre aspect physique: l'essentiel, c'est votre voix. C'est elle qui va soutenir et rendre agréable votre discours ou votre conversation. C'est elle aussi qui transmettra vos émotions et vos sentiments.

Votre voix est unique et ne ressemble à aucune autre. C'est une signature. Mais pour la mettre en valeur, il est bon d'observer quelques règles.

Le débit

Souvent, le débutant adopte un débit trop rapide. Les mots et les phrases s'enchaînent sans que le public arrive à suivre. Prenez votre temps. Faites des pauses entre les groupes de mots. Respectez la ponctuation écrite, même si elle ne correspond pas nécessairement aux pauses que vous feriez à l'oral. Avec l'expérience, vous saurez où respirer et où faire des silences qui mettront en valeur vos mots et embelliront votre voix. Prenez soin de bien articuler; vous parviendrez ainsi à mieux régler votre débit et communiquerez plus efficacement.

La respiration

Bien respirer vous aidera à projeter votre voix, à évacuer le stress et à livrer votre discours dans la détente. Ne pensez pas seulement à respirer par le nez, mais aussi à puiser votre souffle dans votre ventre; vous respirerez plus facilement et vous aurez toujours assez d'air pour parler sans vous fatiguer.

Voici l'exercice classique que l'on donne dans toutes les écoles de théâtre pour apprendre aux élèves à bien respirer. Prenez le poème de Victor Hugo *Oceano Nox* qui se trouve en annexe 1 de ce livre, et lisez-le à haute voix. Combien de vers pouvez-vous dire en une seule expiration?

Entraînez-vous! Recommencez autant de fois qu'il est nécessaire.

Fixez-vous comme objectif de dire les six premiers vers. Puis les huit premiers. Puis enfin, tout le poème. Une fois que cela sera accompli, lorsque vous parlerez en public, vous ne serez jamais plus à court d'oxygène.

L'intonation

Vous contrôlez votre débit grâce à une bonne respiration? D'accord. Vous devez maintenant parler avec une intonation vivante, chaleureuse, souriante. L'intonation, c'est le soleil de votre discours.

C'est le côté mélodique de la voix, avec ses variations montantes et descendantes. Les phrases: «Où allez-vous?» et «Quelle tristesse!» illustrent bien ces deux variations.

Vous devez donc jouer, un peu comme dans une pièce musicale, avec différentes notes. On s'imagine mal une chanson sur une seule note. Il en est de même pour votre discours: variez vos intonations. Une voix monocorde est ennuyeuse et fera fuir votre public. Accentuez les mots et les phrases, mettez de la vie dans votre propos et vous capterez l'intérêt et l'attention.

Nous reviendrons plus en détail sur ces aspects au fil de ce chapitre, mais retenez surtout, pour l'instant, que la voix est un tout.

Pour bien connaître votre voix, je vous conseille de l'enregistrer. Enregistrez-vous lorsque vous parlez au téléphone, ou prenez une page de votre roman préféré et faites-en la lecture à haute voix. C'est un exercice qui donne le trac, mais n'ayez pas peur... le magnétophone ne vous jugera pas!

Première constatation: vous trouvez que votre voix est affreuse, que ce n'est pas vous, que c'est la catastrophe, que c'est laid... bref, vous êtes déçu! Rassurez-vous, cette impression est tout à fait normale. Il ne faut pas se décourager, mais plutôt continuer de s'enregistrer tous les jours quelques minutes, et ce, pendant une semaine. Vous finirez par vous familiariser avec votre propre voix.

Après une semaine, vous allez savoir quels sont vos points faibles et vos points forts. Les uns seront à exploiter, les autres à corriger. Cet exercice est aussi un bel acte d'humilité, car on s'imagine toujours que notre voix est plus

belle... Cet acte d'humilité porte à la réflexion... et de la réflexion vient le progrès.

| 18 | Exprimer l'émotion dans la voix

La voix exprime tous nos états d'âme: la joie, la peine, la tristesse, le mépris, l'arrogance, l'émotion... Écoutez autour de vous. Vous allez entendre des voix monotones, tristes, rauques, sans énergie, souvent à l'image de la personne qui parle. Des voix faibles, sans projection. Des voix où l'on entend l'amertume, la frustration, l'envie. Et vous, quelle voix avez-vous?

Votre famille, vos amis, savent dès les premières secondes d'une conversation téléphonique quels sentiments vous habitent. La voix dit tout. Le seul fait de vous entendre dire «Allô!» et l'on sait tout de suite si vous êtes heureux, grippé ou malheureux.

Autour d'une table de travail, le collègue agressif possède une voix qui agace, qui brise toute communication. Plus ses propositions sont rejetées, plus son agressivité augmente et plus sa voix devient détestable. Détendez-vous, cher agressif, prenez une bonne respiration, comptez jusqu'à dix, parlez moins fort, souriez et, en douceur, remettez vos idées sur la table. On n'attrape pas les mouches avec du vinaigre.

Nous possédons tous plusieurs voix. Elles proviennent de l'intention qui nous habite, selon que nous nous adressons à une ou à dix personnes. Avez-vous remarqué que votre voix n'est pas la même quand vous parlez à un enfant de cinq ans ou à une vendeuse de chaussures qui se montre indifférente au problème que vous lui exposez? Quand vous parlez à une personne qui vous est chère ou au policier qui vient de vous donner une contravention? C'est l'intention qui met de la couleur dans la voix: vous manifestez de la tendresse à l'enfant de cinq ans, de l'exaspération envers la vendeuse, de la colère quand vous répondez au policier, de l'amour à l'être cher.

Au moment de prendre la parole en public, quelle est votre intention? Si vous utilisez votre voix pour plaire et convaincre, votre approche sera calme, vous parlerez moins vite, les sons seront plus agréables et la tonalité sera souriante. Vous vous apercevrez que vous avez une belle voix! À la porte, les complexes! Ce problème réglé, vous aurez ainsi obtenu l'aisance d'un bon orateur qui parle avec clarté, conviction et séduction.

Et l'émotion, doit-on la laisser se manifester en public à travers notre voix? Sûrement, mais sans tomber dans le pathos. Rien n'est plus émouvant que

d'entendre une comédienne ou un sportif qui dit quelques mots de remerciements en recevant son trophée avec une émotion contenue, mais évidente, dans la voix. C'est beau.

L'émotion dans la voix peut vouloir dire que la personne vit un grand moment, qu'elle est heureuse. Elle peut aussi traduire toute la tristesse que vit une personne face à la mort d'un être cher. Soyez vrai. Restez vous-même. Laissez parler votre cœur, il est beaucoup plus éloquent que vous ne le pensez.

| 19 | Trouver sa voix

La voix est l'instrument privilégié de la communication. Elle joue un rôle important dans vos relations amoureuses, amicales, d'affaires et, bien sûr, quand vous parlez en public. Pour convaincre et séduire, il faut de toute nécessité apprendre à utiliser sa voix avec efficacité.

Les gens de théâtre ont habituellement de très belles voix, c'est normal, c'est le premier instrument de leur métier. Ils ont suivi des cours de diction, de pose de voix, de respiration, de projection. Vous pouvez, vous aussi, sans avoir suivi tous ces cours, avoir une belle voix, une voix vivante. Rappelez-vous que le général de Gaulle avait une voix monotone, René Lévesque une voix enrouée, Pierre Trudeau une voix nasillarde et monocorde, et Jean Drapeau une voix métallique. Pourtant, selon les circonstances, ils exerçaient sur le public un pouvoir d'attraction incomparable. Leurs succès oratoires tenaient à un seul mot: la passion.

À l'opposé, certains animateurs, surtout à la radio, n'arrivent pas dans bien des cas à nous séduire malgré de fort belles voix. Pourquoi? Ils s'écoutent parler, se trouvent bons et n'ont rien d'intéressant à nous dire. Aucune culture, aucun charme. C'est le vide total.

Soyez passionné et vous aurez vous aussi beaucoup de succès auprès de votre famille, de vos amis et de vos collègues de travail. Votre voix deviendra belle. Elle aura la couleur de la passion. Quand vous avez quelque chose d'important à dire, un projet à dévoiler, une idée nouvelle à exploiter, un compte rendu à donner ou des sentiments à exprimer, faites-le d'une manière vivante. Mettez de l'enthousiasme dans votre intonation. En privé ou en public, que votre flamme intérieure éclaire ceux qui vous écoutent. Soyez de ces personnes qui ont la voix allumée.

| 20 | Adapter le volume de la voix

Le volume de votre voix joue un rôle important quand vous prenez la parole devant un groupe. Il faut savoir se faire entendre. Il faut projeter sa voix vers l'avant, vers ceux qui sont au fond de la salle. Prenez une bonne respiration en pensant à votre ventre, cela va vous rappeler qu'il faut parler du «ventre» et non de la gorge. Gardez la même intensité tout le long de votre exposé en regardant, à l'occasion, les personnes de la dernière rangée pour vous assurer qu'elles vous entendent bien, sans faire d'efforts.

Projeter la voix ne veut pas dire «parler haut», et encore moins aller dans les aigus. Méfiez-vous des voix haut perchées, car rien n'est plus pénible à entendre. Hausser la voix ne veut pas dire parler de la tête, mais toujours parler du «ventre» avec un peu plus d'amplitude. Le fait d'utiliser les accents d'intensité donnera à votre projection une belle présence. Au lieu de dire sur un ton neutre: «C'est formidable», dites plutôt «C'est FOR-midable, C'est EXTRA-ordinaire» (voir la leçon 25, à la p. 57).

Rappelez-vous également que les cordes vocales ont horreur de l'eau froide. Méfiez-vous des verres d'eau remplis de glaçons lorsque vous devez prendre la parole.

Exercices de projection

1. Pour développer l'intensité de votre voix, faites l'exercice suivant. À haute voix, et avec une bonne projection, lancez très fort:

HO HA HI

HA HI HO

HI HO HA

Répétez souvent l'exercice.

Un jour, je dis à l'une de mes étudiantes: «Tu ne parles pas assez fort, projette mieux ta voix.»

Elle me répond: «Monsieur, puis-je faire l'exercice?»

«Oui, mais lequel?»

Alors, elle me lance très fort: «HO HA HI – HA HI HO – HI HO HA», puis enchaîne avec son discours, avec aplomb et une belle projection. Toute la classe l’a applaudie spontanément!

2. Mes cours commencent souvent par l’exercice suivant, qui est excellent pour réveiller les cordes vocales, placer sa voix et commencer le cours avec le sourire. Il vous permettra de connaître la puissance de votre projection.

Il s’agit de dire ce début de discours: «Mesdames, messieurs, bonsoir» à haute voix:

- a. pour deux personnes;
- b. un peu plus fort, pour dix personnes;
- c. avec une bonne projection, comme s’il y avait cinquante personnes dans la salle;
- d. en donnant son maximum, pour cent personnes.

| 21 | Lire à haute voix

Que ce soit à l’école, au collège, à l’université ou dans certaines obligations professionnelles, nous sommes tous appelés, à l’occasion, à lire à haute voix. Pour plusieurs, cette lecture engendre un moment de panique, et nous assistons alors à une lecture monotone, hachée, ennuyeuse. Vous connaissez le verbe «ânonner»? C’est lire d’une manière pénible. En plus de rater votre lecture, vous perdez un peu de votre crédibilité auprès de vos collègues. Réagissez!

La lecture à haute voix exige une bonne respiration, du souffle et de la projection. Elle permet de réchauffer les muscles du visage, des lèvres, de la bouche, de réveiller la voix, de jouer avec le rythme, d’améliorer l’articulation, de donner de la couleur aux intonations. Je la pratique depuis fort longtemps, car c’est une gymnastique essentielle pour garder jeunes tous les éléments d’une bonne communication.

Prenez comme modèle votre présentateur préféré du bulletin de nouvelles à la télé. Cette personne lit entièrement son bulletin. Le grand art est de donner l’impression qu’elle «parle» la nouvelle. Les animateurs d’émissions de variétés «lisent» les présentations et même les blagues qu’ils font. Dans les galas, les

beaux discours qui semblent improvisés sont également lus. Le texte défile sur un appareil qu'on appelle un télésouffleur.

Il y a aussi des ministres qui lisent leurs discours, des hommes d'affaires, des spécialistes qui participent à des congrès. Et il y a les enfants de maternelle et du primaire qui font, heureusement, de la lecture à haute voix. Déjà, au secondaire, la lecture à haute voix est abandonnée. Dommage!

Exercices de lecture

1. Prenez l'habitude de lire à haute voix une page d'un roman ou un poème que vous aimez. Vous pourriez aussi faire de la lecture à haute voix pour votre enfant. Les enfants adorent ces moments, et pour vous, quelle belle occasion d'exercer votre art d'imiter des voix, de jouer la comédie. C'est sans doute l'un des exercices les plus enrichissants pour la personne qui veut améliorer sa communication orale.

Un de mes étudiants, à qui j'avais conseillé de lire à haute voix un poème à son amie pour à la fois combattre sa timidité et améliorer la qualité de sa voix, m'a dit: «Monsieur, j'ai suivi votre conseil, j'ai lu à mon amie un poème de Baudelaire dans un télésiège du Mont-Tremblant. Il ventait et il faisait froid. J'ai lu très fort à cause du vent... et j'en avais des frissons, pas à cause du froid, mais de l'émotion que je ressentais. La lecture terminée, ma blonde m'a regardé avec les yeux pleins d'eau... On s'est embrassés. Monsieur, je ne suis plus le même!»

2. Procurez-vous le texte d'un bulletin de nouvelles (voir les textes proposés en annexe 2 de ce livre). Trois ou quatre nouvelles suffiront. Texte en main, assoyez-vous à votre bureau ou à la table de cuisine. Fixez un point comme si c'était une caméra, et lisez le texte à haute voix. Pas facile? En effet. C'est même très difficile. Mais quel bel exercice! Vous êtes un piètre lecteur? Qu'à cela ne tienne! Vous allez apprécier à leur juste valeur les présentateurs de nouvelles. Ne lâchez pas! Dans quelques mois, à force de répétition, vous deviendrez un bon lecteur.
3. Choisissez un bon texte. *La Cigale et la Fourmi* (voir l'annexe 3) est un excellent texte à partir duquel vous pouvez vous exercer. Lisez-le d'abord avec les yeux, puis reprenez-le à voix basse. Enfin, lisez-le à haute voix, très fort, comme s'il y avait cinquante personnes autour de vous. Avec le temps, à force de pratiquer la lecture à haute voix, vous vaincrez votre peur de parler devant un groupe, si petit soit-il. Vous aurez

aussi travaillé la voix, la projection, la prononciation, l'articulation, le rythme, les silences, l'intonation, qui vous seront utiles dans votre communication orale de tous les jours.

| 22 | Avoir une bonne diction

Si, dans la conversation ou même dans une courte intervention, on vous demande de répéter, c'est assurément parce que votre articulation est molle ou que vous parlez trop vite. Souvent, on dit d'une personne qui articule mal qu'elle mange ses mots. Parlez plus lentement, mordez dans les mots, vous verrez, tout rentrera dans l'ordre.

La plupart de nos présentateurs de nouvelles ont une belle diction. Leur communication est efficace, agréable et on aime les entendre tous les jours. On ne s'en lasse pas. Par contre, on se fatigue vite des bouches molles et des voix ternes.

Avoir une bonne diction ne veut pas dire bien «perler», mais plutôt bien articuler, bien prononcer, avoir une intonation agréable et savoir choisir ses mots selon les circonstances. La réussite de votre communication repose en partie sur ces éléments-clés.

Bien articuler, c'est-à-dire prononcer adéquatement les consonnes, est essentiel pour réussir ses exposés en public, et même dans une simple conversation. Les gens qui marmotent ne sont pas très populaires. On les évite puisqu'on doit faire un effort pour les comprendre.

La prononciation, qui concerne les voyelles, est aussi un élément important de la vie des mots et d'une communication orale efficace. Une prononciation molle assassine les idées et tue le charme de celui ou celle qui parle.

Votre façon de dire les mots dépend aussi de votre accent. Il s'agit de votre «couleur locale». Que vous soyez de Montréal, de Trois-Rivières, de Québec, de Charlevoix, de la Gaspésie, du Nouveau-Brunswick, de Saint-Boniface, de Paris ou de Marseille, vous avez un accent. Les accents ont leur charme et ils enjolivent la façon de parler, à la condition qu'ils ne nuisent pas à la compréhension et à la clarté de votre exposé. Il faut donc bien articuler et prononcer, peu importe la couleur de notre accent.

Exercices d'articulation

Dans tous les manuels de diction, on retrouve de nombreux exercices pour acquérir une bonne articulation. Je vous en suggère seulement quatre, mais vous invite à les dire à haute voix plusieurs fois par semaine.

1. — Dis-moi, petit pot à beurre, quand te dépetitpotàbeurreras-tu?
— Je me dépetitpotàbeurrerai quand tous les petits pots à beurre se dépetitpotàbeurreront.
2. Ciel! Si ceci se sait, ces soins sont sans succès.
3. Un chasseur sachant chasser sans son chien de chasse.
4. Je veux et j'exige. (Faire la liaison: je veu zé j'eg-zi-je.)

Apprenez-les par cœur. Dites-les à haute voix dans la voiture ou sous la douche. Au début, dites-les lentement, puis, progressivement, augmentez le rythme. Surtout, amusez-vous en faisant ces exercices.

Le matin, remettre son corps en forme, c'est bien, mais réchauffer son articulation, c'est encore mieux. Ces exercices sont efficaces pour tous ceux qui ont la bouche molle. Faites-les le plus souvent possible. Vous verrez, au bout de quelques mois, vous serez vous-même étonné des résultats.

Exercices de prononciation ¹

Pour améliorer votre communication orale, je vous recommande de surveiller la prononciation des voyelles suivantes dans quelques mots courants. Lisez cetteliste à haute voix, vous verrez tout de suite les différences.

a

Il nage bien (et non il nâge)

Un avocat (et non un avôcât)

Un cadenas (et non un cadenâs) La guitare (et non la guitâre)

i

Une minute (et non une ménute) Il est minuit (et non il est ménuit) Marcher vite (et non marcher véte) Être libre (et non être lébre)

eu

Du beurre (et non du baeurre)

Un malheur (et non un malhaeur) Le bonheur (et non le bonhaeur) Des fleurs (et non des flaeurs)

è

Mon père (et non mon paère) Ma mère (et non ma maère) Mon frère (et non mon fraère) La terre (et non la taerre)

an

Le gouvernement (et non le gouvernemin)

Les enfants (et non les enfin)

Maman (et non mamin)

Pour le moment (et non pour le momin)

Un

Le son *un* est de plus en plus prononcé *in*. Ainsi, on a tendance à dire lindi pour lundi, parfin pour parfum, mais le phénomène est plus courant en France. Ici, on dit lundi et parfum sans problème.

Faire les bonnes liaisons

Une attention particulière doit aussi être portée aux liaisons. Voici quelques règles de base à garder en tête:

1. Le T euphonique

Dans une phrase interrogative, on ajoute un T entre le verbe et le pronom quand il y a inversion. On l'appelle le t euphonique.

On mange du poisson pour souper.

Mange-t-on du poisson pour souper?

Céline chantera ce soir.

Céline chantera-t-elle ce soir?

2. Le S euphonique

Les verbes du 1^{er} groupe (en –er) prennent un S muet à la 2^e personne du singulier de l'indicatif:

Tu parles à tes amis.

Tu chantes une chanson.

Il en va de même de quelques verbes du 2^e groupe (en –ir):

*Tu ouvres la porte.
Tu offres des fleurs.*

À l'impératif, on écrit: parle, et lorsque ces verbes sont suivis de EN ou de Y, on leur ajoute un S qui se prononce à l'oral:

*Parles-en à tes amis. (par-le-ZEN)
Chantes-en une! (Chante-ZEN une!)
Offres-en à tout le monde. (Offre-ZEN)
Ouvres-y ton cœur. (Ouvre-ZY ton cœur)*

3. Le H aspiré et le H muet

Le H ne correspond à aucun son, mais on dit pourtant de lui qu'il se prononce de deux façons; on distingue en effet le H muet et le H aspiré.

Le H muet appartient à des mots d'origine surtout latine et appelle la liaison:

*les (z) hommes
les (z) histoires
des (z) habitants
des (z) hôpitaux
des (z) humoristes
des (z) habitudes*

Le H aspiré appartient à des mots d'origine germanique (anglais, allemand...) et interdit la liaison:

*une haie, des/haies
une hanche, des/hanches
un handicap, des/handicaps
un haricot, des/haricots
un hors-d'œuvre, des/hors-d'œuvre*

Le respect de ces quelques principes ajoutera une touche d'élégance à votre élocution et augmentera à coup sûr votre confiance en vous au moment de

prendre la parole.

| 23 | Trouver le débit adéquat

On me demande souvent: «À quelle vitesse doit-on parler?» La réponse varie selon l'endroit et les interlocuteurs. On n'a pas le même débit dans une classe de maternelle, une salle de cours à l'université, une émission de télé et lorsque l'on fait un discours politique.

Selon les circonstances, on peut devoir parler plus lentement, plus fort, et surtout plus distinctement. La netteté de la prononciation est essentielle pour être compris de tous. Le meilleur débit m'apparaît être celui des présentateurs de nouvelles.

On ne peut parler en réunion autour d'une table de dix personnes, et dans une salle sans micro devant deux cents personnes avec le même débit. Il faut adapter la vitesse de son débit à la grandeur de la salle et au nombre de personnes à qui l'on s'adresse.

Parler trop lentement ennuie le public. Il faut du rythme, de la vie. À l'inverse, si l'on parle trop vite, nerveusement, avec excitation, on perd ses auditeurs, qui ne suivent plus. Tout est une question de dosage. Si, au cours de votre exposé, vous vous rendez compte que vous parlez trop vite, arrêtez-vous, prenez une bonne respiration, et reprenez avec le sourire. Le public va apprécier.

Rappelez-vous qu'il faut varier votre débit si vous voulez maintenir l'intérêt de votre public. Un débit constant crée vite la monotonie.

Vous avez à lire un texte qui vous paraît trop long ou une importante liste de noms? Gardez-vous bien de les dire trop vite! Le temps semblera démesuré et vous perdrez l'intérêt de vos auditeurs. Lisez lentement et correctement le passage que vous trouvez trop long, détaillez-le, ou mettez en vedette chaque nom, chaque ville de la liste. Vous susciterez ainsi l'intérêt et le temps passera vite, croyez-moi!

Exercice d'humilité

Vous êtes professeur? À la fin de l'année scolaire, n'hésitez pas à demander à vos élèves d'évaluer votre communication orale.

Voix – Articulation – Débit – Intonation

Demandez-leur de souligner vos qualités et vos défauts. J'ai pratiqué cet exercice d'humilité pendant trente ans. Grâce aux commentaires de mes élèves, je me suis amélioré. Les commentaires francs et directs peuvent nous choquer, mais ils nous stimulent et nous rappellent à l'ordre. Les critiques constructives nous encouragent à continuer de nous améliorer.

Vous êtes journaliste, député, vendeuse, conférencière? Comme le professeur, vous pouvez demander à votre entourage d'évaluer votre communication orale. Vous apprendrez des choses surprenantes... qui vous aideront à maîtriser votre communication.

| 24 | Varier le rythme

Le rythme, c'est le mouvement général de la phrase, qui se perçoit quand une personne livre son exposé. Faites des phrases courtes, des phrases longues, des pauses, des silences, tout pour éviter de sombrer dans la monotonie.

Pour améliorer votre respiration, votre rythme, votre souffle et votre articulation, je vous propose de lire à haute voix le poème de Victor Hugo *Le mot*, que vous trouverez en annexe 4. Vous n'y arriverez pas parfaitement au premier essai. Comptez une vingtaine de répétitions avant d'arriver à une lecture satisfaisante! Personnellement, je me sers de ce poème pour me «réchauffer» avant de prendre la parole en public. Vous pouvez faire le même exercice à partir de n'importe quel texte que vous aimez.

Comme pour la lecture d'un texte ou d'un poème, un discours bien rythmé est agréable à écouter. On parle alors de discours harmonieux. Si vous devez prononcer un discours, lisez-le plusieurs fois à haute voix jusqu'à trouver cette harmonie. Il faut éviter le rythme haché et saccadé qu'utilisent beaucoup de fonctionnaires, qui sont excellents par ailleurs derrière leur bureau, mais deviennent ternes et gris devant un micro. À force de lire votre texte, vous le percevrez sous un œil nouveau et serez à même de mieux séduire votre public, et de livrer un discours plus harmonieux.

| 25 | Savoir accentuer

Pour avoir un langage rythmé et vivant, il faut accentuer. Au Québec, nous sommes reconnus pour avoir une langue un peu terne et grise. Mettez de la couleur: accentuez!

L'accent tonique

Quand nous parlons, nous prononçons certaines syllabes avec plus de force que d'autres.

D'une façon générale, dans un mot isolé, l'accent tonique frappe la dernière syllabe sonore: beau-TÉ, gran-DEUR, voi-TUR (e).

Au restaurant, faites l'expérience suivante: au lieu d'appeler le serveur en disant MONSIEUR, dites simplement SIEU; il va se retourner vers vous immédiatement.

L'accent d'insistance ou d'intensité

L'accent d'insistance est plus fort que l'accent tonique. On l'utilise pour marquer la surprise, l'émotion, la colère.

C'est MER-veilleux! C'est FOR-midable! C'est VRAI-ment TOU-chant!
Quelle BON-ne blague!

L'absence d'accent d'insistance enlève toute la couleur qui donne vie et rythme à notre façon de parler. Parsemez-en votre discours, mais assurez-vous de ne pas en abuser. Vous voulez ajouter des étincelles, et non faire un feu d'artifice! Comme dans tout, la modération est de mise.

| 26 | Respirer au bon moment

Le professeur, la journaliste, le politicien et tous ceux qui parlent en public doivent impérativement savoir respirer. On dit souvent, en parlant d'une bonne journaliste ou d'un bon conférencier, qu'ils ont du souffle. La parole repose sur le souffle. Un bon souffle signifie une voix agréable, une articulation nette, un débit reposant.

Évidemment, respirer est une fonction vitale. Mais pour la personne qui désire maîtriser la parole en classe, à la télévision ou à l'Assemblée nationale, savoir respirer est aussi un gage de succès. Une bonne respiration prévient les extinctions de voix, élimine la fatigue vocale et permet de jouer avec l'intonation pour rendre la voix agréable. Votre message passe mieux lorsque votre voix est posée et agrémentée d'un sourire et d'un timbre chaleureux. Pour y arriver, il faut apprendre à contrôler sa respiration, c'est là le secret.

Respirer, c'est aspirer par le nez et expirer par la bouche. Il suffit de remplir «son ventre» de beaucoup d'air, puis d'expirer. C'est pendant l'expiration que nous parlons. Quand vous respirez, pensez à votre ventre. Votre cerveau fera le reste.

La personne qui s'exprime en public doit aspirer par la bouche. De cette façon, elle évitera tout bruit désagréable, surtout si elle parle devant le micro. À Radio-Canada, j'ai enseigné aux lecteurs de nouvelles comment lire un bulletin sans faire de bruit de respiration. Il suffit d'ouvrir la bouche avant de parler et de commencer à lire en même temps que commence l'expiration. Beaucoup de présentateurs de nouvelles à TV5 semblent ignorer ce truc très simple. Dès le début de la phrase, on a l'impression qu'ils vont mourir sur place. Leurs minuscules micros, presque invisibles, produisent des bruits de bouche très désagréables, qui sont pourtant faciles à corriger.

Exercices de respiration

Pour être maître de son débit, il faut savoir emmagasiner beaucoup d'air, et cette capacité se développe. Voici deux façons simples de vous y exercer:

1. Profitez de votre marche quotidienne pour faire l'exercice suivant: Tout en marchant, aspirez, gardez l'air, comptez dix pas et expirez pendant dix autres pas. Essayez de tenir de plus en plus longtemps.
2. Choisissez un texte que vous aimez: un poème, une fable ou une chanson. Récitez-le à haute voix, sans trop vous presser, et dites le plus grand nombre de lignes en une seule expiration.

En faisant ces exercices, votre organisme va s'habituer à toujours disposer de l'air qu'il faut pour parler longtemps sans se fatiguer.

| 27 | Oser faire des silences

L'orateur débutant a tendance à parler vite, croyant ainsi retenir davantage l'attention du public. Débitier votre discours à toute vitesse est dangereux. Vous risquez de bafouiller et même d'être incompréhensible. C'est là une erreur à éviter. Un flot de paroles nuit à la communication. Évitez de trop parler et osez faire des silences.

Le rôle principal du silence est de rendre votre exposé clair et intelligible. Dans la construction de votre discours, il faut prévoir des silences judicieusement distribués pour faciliter la compréhension et mettre en valeur certaines idées.

Le silence sert aussi à la respiration, qui est indispensable à une bonne articulation et à une projection de voix qui donne toute la beauté à votre exposé. Il joue le rôle de la ponctuation orale, qui est nécessaire à la clarté du texte.

Il y a deux sortes de silences: le creux et le plein.

Le silence creux est celui où la gêne s'installe, durant lequel rien ne se passe. Il doit rapidement être brisé.

Le silence plein est celui de la réflexion, de la prise de conscience. Il permet à l'autre de penser, d'approfondir. Il permet aussi de se retrouver et d'entrer en relation avec soi-même.

Les silences vous permettent de prendre le temps de regarder votre auditoire pour mieux le saisir, et surtout pour savoir s'il semble intéressé à ce que vous dites. Les silences, enfin, vous rassurent sur la qualité d'écoute de ceux qui suivent votre raisonnement.

On peut aussi parler de «pauses» plutôt que de «silences». On distingue des pauses, des demi-pauses et des quarts de pause. Ces pauses, ou ces silences, correspondent aux points, aux points-virgules et aux virgules.

Lorsqu'on veut qu'une idée passe, il faut faire une pause qui va justement la mettre en valeur. Un discours comporte plusieurs idées, il faut donc prévoir plusieurs pauses, qui sont autant de repos pour la pensée. Ils permettent aux auditeurs d'écouter sans se fatiguer.

Les pauses peuvent vous paraître longues au moment où vous les faites, mais elles produisent l'effet contraire sur vos auditeurs: elles les aident en fait à mieux vous écouter. Par ailleurs, les silences vous donnent aussi l'occasion de respirer pour appuyer la projection de votre voix.

Un silence de trois secondes ne gêne personne. Il vous donne le temps de trouver le mot que vous cherchez et d'éviter les «euh», ces parasites qui brisent le rythme et sont insupportables pour l'auditoire.

Il vous permet aussi de respirer pour évacuer le stress qui vous habite, apportant un peu d'air frais à tout le monde.

Savoir se taire reflète l'assurance, le plein contrôle de la situation. Vous avez tout à gagner à faire du silence votre allié, votre arme secrète dans la communication orale.

[1](#) Si le sujet vous intéresse, je vous suggère d'aller consulter mon ouvrage *Améliorez votre prononciation*, paru aux Éditions de l'Homme en 2007.

Trouver les mots justes

*Il ne faut pas dire toute la vérité,
mais il ne faut dire que la vérité.*

— JULES RENARD

| 28 | Apprivoiser la langue

Apprendre à parler en public permet de surmonter les angoisses des réunions de travail, des entrevues professionnelles, des rencontres d'affaires et des rendez-vous avec des clients.

Or, l'habileté à parler en public dépend de la relation que vous entretenez avec votre langue. Vous avez peur de faire des fautes en parlant? C'est normal, on en fait tous un peu, mais quand on se prépare, on n'en fait pas, ou du moins, très peu.

Oubliez les mauvais souvenirs que vous avez de l'école ou du collègue, où vous avez fait des erreurs qui vous ont fait rougir. Aujourd'hui, vous avez une autre relation avec la langue. Vous savez qu'elle joue un rôle important. En surmontant ses différentes contraintes, vous améliorerez votre communication. Vous serez plus à l'aise, plus détendu, plus souriant et l'on vous écouterà avec plaisir.

Lorsque vous parlez d'un sujet qui vous plaît, vous parlez en même temps de vous-même, et c'est là que la langue prend toute son importance. Il ne faut pas qu'elle vienne briser le charme de votre exposé.

Peut-être vous êtes-vous déjà retrouvé dans l'embarras pour ne pas avoir été capable de vous exprimer correctement, faute de connaître les divers niveaux de langue? Maîtriser sa langue maternelle est aussi une exigence sociale. Ne savoir parler que la langue populaire ou vulgaire constitue un handicap puisque la vie nous place constamment dans des situations diverses.

Lisez ce qui suit et vous ne serez plus la même personne. Vous apprendrez à choisir le niveau de langue qui convient le mieux à la situation dans laquelle

vous vous trouvez et vous vous sentirez beaucoup mieux dans votre peau.

| 29 | Adapter son niveau de langue

Pour aller à une réception, vous portez une tenue plus habillée que le vendredi pour faire vos courses, où vos vêtements sont plus relax. Votre tenue de chalet n'a rien à voir avec ce que vous porteriez à un mariage. Bref, selon les circonstances, vous vous habillez différemment. Il en va de même quand vous prenez la parole: vous devez adapter votre niveau de langue au contexte.

Avec votre petit neveu que vous aimez beaucoup, vous ne parlez pas de la même façon qu'avec votre voisin de palier. Avez-vous remarqué également que vous soignez un peu plus votre langage quand vous vous adressez à quelqu'un que vous trouvez à votre goût? Devant une personnalité que vous admirez, vous faites un effort et c'est normal. Pour demander une faveur à votre amoureux, vous choisissez vos mots, vous parlez avec plus de chaleur, plus de tendresse.

L'idéal, bien sûr, serait de parler toujours de la même manière, il n'y aurait jamais de malentendus ni d'incompréhension, mais c'est impossible. Nous adaptons constamment notre façon de parler en fonction des niveaux de langue qui se prêtent à chacune des occasions dans lesquelles nous nous trouvons.

Voici les cinq principaux niveaux de langue:

- la langue soutenue;
- la langue courante;
- la langue familière;
- la langue populaire;
- la langue vulgaire.

La langue soutenue est celle des très grandes occasions. Quand le premier ministre reçoit un visiteur de marque, il fait un beau discours dans une langue soutenue. C'est aussi la langue de la poésie: de Vigneault, de Miron, de Nelligan. Celle des textes littéraires, comme ceux de Gabrielle Roy et d'Anne Hébert, par exemple. Ce registre est rarement utilisé, et jamais dans les échanges de tous les jours.

La langue courante, vous la connaissez très bien. À la télévision, le présentateur ou la présentatrice du bulletin de nouvelles l'utilise. C'est une

langue qui se comprend facilement; elle est simple, claire, précise. Elle est belle. Le vocabulaire est correct, juste, français. Le présentateur n'a pas le droit d'utiliser un mot que le public ne peut comprendre, ce qui est normal puisqu'il doit lui transmettre des informations.

La langue familière est celle qui se parle entre les membres d'une même famille, si bien sûr ceux-ci ne parlent pas trop mal! C'est la langue de tous les jours. C'est la langue de certaines émissions de variétés, de certaines comédies, de certains téléromans. C'est la langue que vous employez le plus souvent.

La langue populaire, c'est la langue de la rue. Une langue parlée par tous les Québécois. La langue des jeux de votre enfance, la langue des adolescents, la langue que l'on parle à la brasserie avec les amis, la langue de plusieurs humoristes, la langue de plusieurs personnages de Michel Tremblay. Cette langue-là existe bel et bien et est présente dans notre mémoire collective. Elle peut être très belle à entendre, mais aussi fort désagréable pour beaucoup d'oreilles. C'est une langue qui crée facilement des mots pour désigner des réalités nouvelles ou tout simplement pour s'amuser entre amis. Cette langue, décriée par certains, montée aux nues par d'autres, ne laisse personne indifférent.

La langue vulgaire, c'est celle qui emploie des mots ou des expressions condamnés par les règles de politesse, par la société.

On distingue également la langue scientifique ou technique. Cette langue est utilisée par les savants et les spécialistes dans des publications spécifiques ou des congrès.

Exemples de niveaux de langue:

- Soutenu: Je ne veux pas
- Courant: Je n'veux pas
- Familier: J'veux pas
- Populaire: Weux pas
- Vulgaire: J'm'en crisse

De façon générale, en langue familière, le «ne» de la phrase négative a tendance à disparaître. Il n'y a aucun problème à prononcer, en style familier:

- J'ai pas faim
- J'ai pas l'goût

- Ça m’fait rien
- Ça m’plaît pas

Les niveaux de langue se reconnaissent aussi par:

- le choix du vocabulaire: char, auto, voiture;
- le choix grammatical: c’est mes livres, ce sont mes livres;
- le choix de la prononciation: elle nâge, elle nage.

Sachez d’abord que votre langue privée ne regarde personne. La langue que vous parlez en famille ou avec les amis ne regarde que vous. Cependant, si vous parlez en public, si vous êtes une enseignante, un journaliste, un député, une vendeuse, ce n’est plus la même chose. L’idéal est de maîtriser la langue courante et la langue familière.

Il est difficile pour plusieurs de distinguer les divers niveaux de langue. Ces derniers sont étroitement liés à la situation. Aussi est-il facile de passer de l’un à l’autre sans s’en rendre compte. Ce qu’il faut comprendre, c’est que des écarts trop grands peuvent surprendre et même déranger l’entourage. Tout comme le passage abrupt du vouvoiement au tutoiement, par exemple.

Un ministre qui emploie la langue populaire à la télévision pour s’attirer des votes peut choquer plusieurs de ses électeurs. Une personne qui adopte une langue affectée dans une réunion de famille se rend parfois ridicule. Un humoriste qui abuse de sacres et de jurons vulgaires perd petit à petit une partie de son public.

Pour vous guider, utilisez votre jugement. Prenez aussi l’habitude, tous les jours, d’améliorer votre vocabulaire, de faire provision de nouvelles expressions.

Tout s’apprend. Tout se corrige. Soignez votre langue, mais sans faire trop de zèle: vous risquez, en faisant trop attention à ce que vous dites, d’ennuyer votre interlocuteur. Habituez-vous en toutes circonstances à parler correctement et d’une façon agréable.

| 30 | Parler pour se faire comprendre

Chaque profession, chaque métier a un vocabulaire qui lui est propre. Les médecins, les ébénistes, les avocats, les plombiers, les psychiatres, les

électriciens ont chacun un vocabulaire spécialisé. Entre eux, ils se comprennent facilement, mais ce n'est pas toujours évident lorsqu'ils s'adressent au commun des mortels. Quand un spécialiste parle à monsieur ou madame Tout-le-Monde, il doit simplifier, ou mieux, vulgariser pour le bénéfice du plus grand nombre.

Un jour, j'ai consulté un médecin. Il me parlait sur un ton tellement benêt que j'ai perdu confiance en lui. Je ne suis jamais retourné le voir. Se faire parler comme si on était une nouille est loin d'être agréable. Simplifier son vocabulaire ne veut pas dire être simpliste. On peut captiver son interlocuteur ou son auditoire en parlant simplement et correctement.

Dans un carnet de notes, inscrivez le vocabulaire qui touche votre métier, votre profession. Dressez deux colonnes: l'une avec le vocabulaire spécialisé et l'autre avec le vocabulaire vulgarisé.

Lorsque vous vous adressez à un public non initié, laissez au bureau les mots de votre spécialité, les exemples compliqués. Vous voulez impressionner? La clarté de votre exposé fera la force de votre communication. Les termes trop techniques ou le jargon de votre métier n'intéressent personne. Vous semez le brouillard alors que votre auditoire aspire au beau temps.

Évitez aussi l'accumulation de chiffres ou les données abstraites. Quand j'entends un ministre me parler de kilowatts/ heure, je décroche. Cela ne me dit rien. Mais s'il me parle de ce qu'il m'en coûte tous les mois pour utiliser mon grille-pain, là, je m'arrête et j'écoute.

En somme, si vous respectez votre public, vous utiliserez un vocabulaire simple, correct et concret, et vous serez compris et apprécié. Votre but sera atteint.

| 31 | Éviter la langue de bois

La langue de bois, qu'affectionnent particulièrement les politiciens, les dirigeants d'entreprises, les avocats et les technocrates, sert souvent à camoufler le manque d'arguments ou à esquiver les questions embarrassantes.

Elle s'apparente souvent à l'expression *politiquement correcte*, utilisée pour ménager une personne ou un groupe de personnes. Quand on veut noyer le poisson et embrouiller les gens qui sont à l'écoute, on a recours au langage politiquement correct ou à la langue de bois.

Cet usage tape sur les nerfs des auditeurs, qui ne sont pas dupes. L'attitude corporelle, l'intonation, le regard fuyant trahissent l'inconfort de la personne qui

doit, par obligation, utiliser ce subterfuge.

Rappelez-vous que la communication est l'action de transmettre des informations, des connaissances ou des émotions sous forme d'exposé ou de dialogue. Qui dit communication dit contenu, livré franchement et sans détour.

La communication doit servir à améliorer votre image, celle de votre entreprise ou de votre parti politique, par exemple. Elle vise aussi à accroître votre crédibilité et à mettre en valeur le groupe que vous représentez. Elle sert enfin à augmenter le cercle de vos amis, vos contacts en affaires ou vos électeurs.

Vous y arriverez par la simplicité et surtout par la sincérité. Allez droit au but: parlez pour informer, convaincre, rassembler et rallier les opinions. Laissez la langue de bois aux incompetents.

| 32 | Doser les citations et expressions figées

Citer Jacques Brel peut donner du poids à votre propos. Une citation pleine d'esprit fera sourire votre public, qui retiendra mieux votre message. Bien dosées, les citations apportent à votre communication une bouffée d'air frais. Et puis, elles invitent à la réflexion, ce qui n'est pas à négliger. Une citation peut vous aider à appuyer ce que vous avancez.

Il suffit souvent d'en lire quelques-unes pour que vienne l'inspiration nécessaire à la rédaction d'un bon texte. Elles servent en quelque sorte de bougies d'allumage!

Vous trouverez à l'annexe 5 de ce livre une quarantaine de citations pour vous inspirer dans votre communication orale.

Bien que les citations puissent donner de l'élan à votre texte, il faut éviter d'en faire un usage abusif. Aussi, prenez garde aux expressions toutes faites qui finissent par lasser, impatienter et donner l'impression de déjà-vu, de déjà entendu.

En voici quelques exemples, tirés d'une recherche de Laurent Mauriac parue sur le site *Rue 89* du *Nouvel Observateur*. Fait amusant, ce sont les mêmes au Québec:

- la cerise sur le gâteau;
- dans la cour des grands;

- avoir le vent en poupe;
- un pavé dans la mare;
- la balle est dans leur camp;
- la partie émergée de l'iceberg;
- à qui profite le crime;
- s'enfoncer dans la crise;
- une affaire à suivre.

Empruntez plutôt à votre grand-mère des expressions d'antan comme *dormir sur la corde à linge*: elles auront plus d'effet et provoqueront chez votre auditoire de beaux sourires sympathiques. Vous y gagnerez.

| 33 | Donner son avis

Dans le quotidien, savoir exprimer son point de vue n'est pas toujours facile. On a peur d'être jugé, d'entrer en conflit, et surtout de ne pas arriver à défendre son opinion. Et puis, il y a toutes ces règles qu'on a apprises: être poli, ne pas contredire ses parents, son patron, son directeur, ses amis. Des règles de bienséance mal comprises, mal appliquées, qui font souvent hésiter entre la passivité ou l'agressivité quand vient le moment de parler. Il faut tendre vers le juste milieu.

Bien sûr, il existe des moyens pour exprimer ses opinions calmement et dans le respect des autres. Souvent, nous exagérons la situation, et c'est cette attitude qui nous freine dans notre élan, qui nous empêche d'exprimer ce que l'on pense, surtout si nous nous apprêtons à contredire l'autre.

Quand vous jugez que votre critique est indispensable, il vous faut la formuler sans vexer l'autre et, surtout, en gardant votre calme, sans vous emporter. Garder le silence est la pire des choses.

Vous ne voulez pas de bisbille? Soit, mais à un moment, les choses doivent être dites, sous peine, justement, de courir à la bisbille.

Voici quelques formules classiques qui vous aideront à exprimer votre avis:

- «Puis-je vous faire remarquer que...»
- «Je suis un peu mal à l'aise de te le dire, mais... je pense que...»

- «Cela m’ennuie, mais je dois te dire que... je crois...»
- «Je ne veux pas te contredire, mais...»
- «Ne le prends pas en mauvaise part, mais... j’imagine que...»
- «Ton idée est bonne, mais je suppose que...»

Ayez l’audace gentille, mais ferme. Votre attitude inspirera le respect, et vous vous sentirez mieux avec vous-même et plus en confiance.

Donner son avis, c’est souvent aussi une question d’honnêteté. Vous est-il arrivé de vous faire dire, après un silence de votre part: «Mais pourquoi tu ne m’as rien dit?» Quand on vous demande votre avis sur un sujet délicat, n’hésitez pas, répondez franchement. Vous ne passerez pas pour quelqu’un de trop tolérant ou de bête, mais tout simplement pour une personne qui a des idées, qui a de la personnalité.

| 34 | Faire des remarques constructives... et élégantes

Quand on parle en public, en classe, devant un micro, devant une caméra, il est fort probable que l’on fasse des erreurs. Il faut donc s’attendre à recevoir quelques remarques du public, de son professeur, de ses patrons. Savoir faire face à la critique est primordial. En acceptant la critique, vous apprenez quelque chose, et dès lors, vous progressez.

Il y a cependant une manière de faire des remarques. La première règle à observer, c’est évidemment de manifester le respect dû à la personne à qui vous vous adressez.

Les remarques personnelles, dans la mesure du possible, ne doivent jamais être dites devant une tierce personne. Ne corrigez jamais votre femme ou votre mari devant des invités. Ne corrigez jamais votre enfant, surtout s’il est adolescent, devant ses amis ou devant des étrangers. Les remarques, les corrections, se font en famille.

Naturellement, selon les règles établies au début de l’année, le professeur doit faire ses remarques en classe, devant tous les élèves. C’est la règle du jeu. Le metteur en scène fera ses remarques devant l’équipe, devant toute la troupe. Le directeur de l’équipe de représentants d’une entreprise peut lui aussi faire ses remarques devant les collègues.

Évitez les mots qui blessent: imbécile, idiot, incompetent, grosse, paresseux. Tous ces mots, malheureusement, je les ai entendus. Certains élèves n'ont jamais pardonné à leurs professeurs de les avoir ainsi traités en pleine classe.

J'ai déjà entendu un patron de Radio-Canada lancer à pleine voix dans la salle de nouvelles à l'intention d'un journaliste: «Ton reportage était pourri.» Voulait-il établir son autorité? Erreur! Il n'a fait que démontrer son incompetence et son manque de respect envers ses journalistes. Plus facile de crier bêtement que de faire venir l'intéressé à son bureau, de lui expliquer ses erreurs et, surtout, de lui donner des conseils pour qu'il puisse s'améliorer.

Voici quelques formules à utiliser:

- «Tu peux faire mieux, voyons ensemble ce qu'on peut améliorer...»
- «Réfléchis. Ne sois pas déçu, ce n'est pas grave, tout se corrige...»
- «Ce n'est pas mal, mais tu peux t'améliorer...»
- «Le début de votre discours était bien, ensuite cela s'est gâté; voyons comment l'améliorer...»
- «J'ai beaucoup aimé l'image du début, pourquoi ne pas avoir continué dans cette voie?»
- «Tu as fait des progrès, continue: il te reste à améliorer...»

Bref, les fleurs avant le pot! Une remarque constructive aide à mieux faire passer le petit défaut à signaler...

C'est à vous, avec votre sens du respect, de juger quelles remarques peuvent être dites publiquement et lesquelles doivent être faites dans l'intimité. Les remarques blessantes n'apportent rien, ni à celui qui les reçoit ni à celle qui les prononce. Tout est dans la manière.

Entre amis, on parle de tout, de nos amours, de nos problèmes d'argent, d'éducation, on échange des recettes... Chose étonnante, on néglige de parler de sa façon de communiquer. N'hésitez pas, avec les amis, à déterminer sur quels points vous pourriez vous améliorer.

| 35 | Dire merci

Il n'est pas toujours facile de dire «merci», un mot qui revêt pourtant une importance capitale en communication. Il suffit d'observer les gens qui nous

entourent pour découvrir avec étonnement combien nombreux sont ceux qui ont de la difficulté à dire ce mot tout simple.

Un collègue vous félicite pour l'excellence de votre travail et vous voilà dans l'embarras, incapable d'exprimer les sentiments que vous ressentez. Pensez alors à ce petit mot de rien du tout pour vous tirer d'affaire: «Merci.» Si vous rêvez depuis toujours de parler en public, il faudrait d'abord être capable de parler... en privé. Pour pouvoir un jour affronter le public, il vous faut bien commencer quelque part, et votre entourage est là qui vous tend la main.

Dire «merci» du bout des lèvres ne rime à rien. Il faut y mettre du cœur! Et cela s'apprend. Si vous êtes de ces personnes qui, de par leur éducation, sont pudiques lorsque vient le moment de montrer les sentiments qui les habitent lorsqu'elles reçoivent un compliment, suivez ces quelques conseils: retrouvez votre âme d'enfant, réagissez en toute simplicité et dites «merci», non pas avec froideur, mais avec un beau sourire, votre regard planté dans celui de l'autre.

Dire «merci» n'est pas un geste de soumission ni de faiblesse, c'est au contraire exprimer un sentiment qui vous grandit.

Dites merci à ceux que vous aimez.

Dites merci à ceux qui vous écoutent.

CHAPITRE 5

La conversation

Il n'entend pas ce qu'on lui dit, à force d'écouter ce qu'il va dire.

— HENRI DE RÉGNIER

| 36 | Parler avec simplicité et naturel

«Je ne sais pas quoi dire et j'ai peur de faire des fautes.» Voilà bien les deux principales raisons invoquées par les personnes qui craignent de s'exprimer devant les autres. Celles-ci, pourtant, peuvent s'améliorer, il leur suffit de prendre les moyens. Sortir de l'ombre est un exercice fascinant, et prendre la parole dans une simple conversation vous permet de vous épanouir.

Bien sûr, il faut surveiller son langage, mais vous ne devez pas en faire tout un plat et vous abstenir de vous exprimer. Vous connaissez les principales règles de votre langue, donc parlez en toute confiance, quitte à faire quelques fautes. Adaptez votre niveau de langue à ceux qui vous écoutent tout en évitant les grossièretés et les fautes de goût.

Ne faites la morale à personne, et si vous êtes spécialiste dans un domaine, laissez votre vocabulaire hermétique au bureau. Évitez de parler de vos problèmes de santé et n'entrez pas dans les détails des situations familiales difficiles. Ce n'est pas le temps non plus de calomnier vos voisins ni de dénigrer votre député. Enfin, laissez les potins aux journalistes spécialisés.

Rassurez-vous, la conversation est un échange en perpétuel changement. Votre conversation révèle votre personnalité. Restez vous-même, et souvenez-vous que la simplicité et le naturel sont les qualités qui feront de vous une charmante personne avec qui l'on aimera converser.

| 37 | Faire les présentations

Il se trouve dans mon cercle d'amis des gens qui refusent toutes les invitations pour assister à un lancement de livre ou à un vernissage. Ils ne fréquentent pas

les cocktails mondains et détestent les gros partys de bureau. On dit qu'ils ne sont pas sociables... Mais pourquoi tant de réserve?

Pour avoir étudié le cas de certains d'entre eux, j'ai réalisé que les nouvelles rencontres les intimident au plus haut point. Ils sont visiblement embarrassés et n'éprouvent aucun plaisir à participer à ces événements. Ils craignent d'être mal accueillis, et très vite ils se sentent isolés. Ne pas être capable de prendre part à la conversation les rend malheureux et maladroits. Pour eux, c'est l'enfer.

Vous vous reconnaissez? Pour sortir de ce marasme, il faut vous plier de bonne grâce aux présentations qui vont détendre l'atmosphère et vous permettre de parler avec les autres invités. Cela pourra s'avérer difficile au début, mais à l'usage, vous développerez l'aisance indispensable pour avoir du plaisir à discuter avec des gens intéressants. Avec le temps, vous n'aurez plus à faire d'effort, votre communication en sera meilleure et les cocktails se transformeront en une véritable fête.

Présenter une personne à une autre, c'est tout simplement les faire connaître l'une à l'autre et c'est un devoir que la personne qui reçoit ne doit jamais oublier.

En règle générale, on présente:

- les hommes aux femmes;
- la personne la moins importante à la plus importante, en termes de statut social;
- les plus jeunes aux plus âgés.

Agissez simplement et gentiment, et vous ne ferez pas d'erreurs.

Voici quelques formules pour vous aider à vous lancer:

- «Puis-je te présenter Jean-Paul?»
- «Je crois que vous connaissez Dominique?»
- «Permettez-moi de vous présenter madame Martine Racette.»
- «Je suis heureuse de te présenter mon ami Benoît.»

Et les réponses:

- «Bonjour, monsieur.»
- «Bonjour, Roger.»

- «Je suis heureuse de vous rencontrer.»

Lors d'une première rencontre, il faut éviter les bévues. Restez simple et rappelez-vous que la politesse est toujours de rigueur. Évitez de dire seulement «bonjour». «Bonjour, Roger» est déjà plus sympathique.

De façon générale, un homme présente son épouse en disant simplement «ma femme» (et non «mon épouse»). Il faut reconnaître qu'aujourd'hui, c'est la confusion totale. On n'aime pas dire «ma femme», sous prétexte que cela fait trop possessif. On préfère dire «ma conjointe». «Ma» conjointe est tout aussi possessif, non?

Il est vrai qu'entre les gens mariés, divorcés, séparés, les conjoints de fait, les maîtresses, les amants, les colocs qui sont beaucoup plus que des colocs, les aventures d'un soir, on ne sait plus à quel saint se vouer! Personnellement, j'aime bien: «Je vous présente ma compagne Léa.»; «Je te présente mon compagnon William.» Surtout, n'oubliez pas de sourire et de regarder la personne dans les yeux.

| 38 | Utiliser le *tu* et le *vous* à bon escient

Le tutoiement se répand de plus en plus et il n'est pas facile d'établir des règles d'usage. Quand des ados se rencontrent pour la première fois, ils se tutoient tout naturellement. Il en est de même pour les moins de quarante ans.

Là où les choses se compliquent, c'est lors de rencontres entre des personnes de générations différentes. Par exemple, un vendeur devrait éviter de tutoyer une cliente plus âgée, et les préposés dans les centres d'accueil devraient eux aussi s'abstenir de tutoyer leurs patients âgés.

Certaines règles de politesse sont implicites et il faut les appliquer avec discernement. Pas facile! La Bruyère ne disait-il pas: «Après le discernement, ce qu'il y a de plus rare, ce sont les diamants et les perles»? C'est souvent une question de bon sens. Ayez du flair, soyez perspicace.

Au travail ou dans vos relations sociales, l'emploi du *tu* peut être senti comme une agression et peut même déstabiliser la personne à qui vous vous adressez. Il convient de vous demander si le tutoiement est de mise dans l'échange, pour éviter de créer un éventuel froid entre vous et la personne avec qui vous parlez. En cas de doute, commencez toujours par le «vous».

Selon les circonstances et le rang social, on peut présenter de deux façons: «Je vous présente Pascale Mongeon», ou: «Je vous présente madame Pascale Mongeon.»

On peut répondre: «Bonjour, Pascale, comment allez-vous?»

Ou: «Bonjour, madame, comment allez-vous?»

Il est donc possible, dans certains cas, de jumeler prénom et vouvoiement avec élégance.

Il en va de même quand, durant un discours, vous vous adressez à une seule personne dans l'auditoire, pour la prendre à témoin. Vous devriez toujours la vouvoyer. Cependant, si vous vous adressez à des collègues dans une séance de formation, le tutoiement pourrait être de mise. C'est un public homogène que vous fréquentez régulièrement sur une base professionnelle et même souvent amicale.

Vous aurez sans doute remarqué que les chroniqueurs d'une émission de radio, par exemple, ne se tutoient jamais en ondes. Pourtant, ils se connaissent bien et ne songeraient jamais à se vouvoyer pendant leurs réunions de production. Mais se tutoyer au micro ne leur viendrait jamais à l'esprit non plus: ce serait un manque de respect envers les auditeurs, qui ne se sentiraient pas dans le coup. Ils donneraient l'impression d'être une bande de petits amis qui s'amuse entre eux sans se préoccuper des gens à l'écoute.

Dans son livre *Sacrée politesse!*, Louise Masson écrit: «Au Québec, le recours au *tu* est tellement étendu que même Dieu, dans les prières, doit s'y soumettre. Cette habitude qui est nôtre de tutoyer sans discernement n'est pas toujours appréciée à l'étranger, que ce soit en France, au Maroc ou en Haïti. Le fait de dire *tu* à un chauffeur de *ta xi* ou à une vendeuse dans un magasin est très mal considéré dans les autres pays de la francophonie¹.»

Dans vos relations avec les autres, usez de votre jugement. Si votre communication repose sur le respect des autres, vous ne vous tromperez jamais.

| 39 | Être à l'écoute

La Rochefoucauld a écrit: «Il faut écouter ceux qui parlent, si on veut être écouté.» Il avait bien raison. Savoir parler, c'est d'abord et avant tout savoir écouter. Soyez à l'écoute de ceux qui sont devant vous, de leurs intérêts; accordez une attention particulière à leurs réactions ou à leur façon de vous regarder.

Cela peut sembler paradoxal, mais l'écoute s'avère l'élément le plus important dans une conversation. On dit couramment: «Qui parle sème, qui écoute récolte.» Bien sûr, le professeur parle et sème des idées, et les élèves récoltent le savoir et l'expérience de leur enseignant, mais dans une conversation, la personne qui écoute attentivement l'autre devient souvent plus intéressante que celle qui aime «s'écouter parler». Celle-ci transpire la prétention et provoque très vite l'ennui.

L'écoute attentive est une habitude à acquérir, garante d'une communication plus efficace.

L'un des grands problèmes dans les relations entre amis, collègues ou membres d'une même famille, c'est que nous ne prenons pas la peine d'écouter l'autre. Nous oublions facilement ses propos, et cela crée un sentiment de malaise et d'incompréhension, et provoque même des querelles qui auraient pu être évitées.

Une anecdote me vient en tête à ce sujet. À mes débuts comme intervieweur à la radio, j'avais soigneusement préparé une dizaine de questions, bien numérotées de 1 à 10, que je posais dans l'ordre à mon invité. Tout le long de l'entrevue, je sentais que cela n'allait pas du tout. L'émission terminée, j'ai eu la chance de rencontrer la réalisatrice, Janette Brouillette, qui a fait l'analyse de mon échec. «Quand on fait une interview, la première chose qui compte, c'est d'écouter les réponses de l'invité. Tu posais ta question 3 alors qu'il y avait répondu dès la première question, et tu aurais dû poser la question 10 immédiatement après la quatrième. Bref, tu ne sais pas écouter. Pour réussir dans ce métier, il faut impérativement savoir écouter. Demain, j'espère que tu feras mieux.»

J'ai compris. Le lendemain, j'ai fait mieux. À la fin de la semaine, j'ai eu droit à un beau sourire de ma réalisatrice. Ses conseils m'ont servi tout au long de ma carrière de communicateur.

| 40 | Établir le premier contact

Avant un entretien avec une personne que vous ne connaissez pas, essayez de découvrir de petites choses sur elle. Sport, voyages, travail, famille sont autant de sujets propices aux questions ouvertes et autant de pistes menant au début d'une conversation enrichissante, peut-être même d'une amitié.

Lorsque vous désirez vous joindre à une conversation en cours, laissez aux autres la liberté de s'exprimer et attendez le bon moment pour entrer dans la conversation. Le but n'est jamais d'interrompre, mais simplement de participer.

Dites ce que vous avez à dire le plus simplement du monde. Évitez, dans un premier temps, de contester les dires de ceux qui vous parlent, et ne laissez jamais croire que c'est vous qui détenez la vérité. Soyez diplomate. Vous avez droit à vos opinions, mais il ne faut pas heurter les sentiments de vos interlocuteurs. Si les propos tenus par les autres vous choquent, vous pouvez manifester une certaine surprise, mais n'en faites pas un drame.

Évitez de parler trop longtemps de vous-même et de vous citer en exemple. S'écouter parler est la meilleure façon de perdre ses interlocuteurs.

Ne soyez pas de ceux qui parlent trop souvent d'une même chose, car à la longue, on vous évitera. Variez vos propos. À l'occasion, changez de sujet, un peu comme on tourne les pages d'un livre qu'on aime; votre conversation n'en sera que plus agréable. Ne vous forcez jamais à parler coûte que coûte. Faites que votre conversation soit toujours un plaisir.

Ne craignez pas les silences, ils sont remplis de sens, comme en témoignent les expressions «garder le silence», «un silence éloquent», «une minute de silence», «acheter le silence»...

Enfin, il peut arriver que l'on parle pour ne rien dire, que l'on parle pour parler ou que l'on fasse du coq-à-l'âne. Ce n'est pas grave. Cela arrive souvent dans les lancements de livres, les vernissages, les cocktails mondains ou lors d'une première rencontre au restaurant. Il suffit de ne pas en faire une habitude.

| 41 | Amorcer la conversation

Voici quelques conseils pour vous aider à commencer une conversation et à vous sentir plus à l'aise. Oui, je sais, la météo est le summum de la banalité, mais c'est quand même un bon point de départ. La pluie, la neige, les embouteillages... Parlez-en avec le sourire, et non pas comme d'une catastrophe, et le reste suivra.

Vous êtes entre hommes? Le sport, les voitures, l'informatique, la musique, les voyages peuvent être des sujets gagnants, selon le milieu où vous évoluez.

Vous êtes entre femmes? De façon générale, les nouvelles tendances, la mode, le dernier roman à succès, les questions de société et la famille sont des terrains fertiles pour de bons échanges.

Des sujets unisexes? Pourquoi pas le cinéma: votre actrice préférée, le dernier film que vous avez vu... Les bulletins de nouvelles à la radio et à la télévision vous fourniront aussi une foule de sujets entourant l'actualité québécoise, nationale ou internationale.

La politique constitue également un excellent sujet, mais attention de ne pas heurter vos interlocuteurs. Les gens sont attachés à leurs convictions politiques ou religieuses. Il faut être prudent dans ses propos et éviter de faire des gaffes.

Vous aimez raconter des histoires? Allez-y gaiement, en ayant soin, peut-être, de répéter à l'avance votre anecdote devant votre famille ou des amis – histoire de ne pas rater la finale! Faire sourire est toujours un bon moyen d'engager la conversation.

C'est en étant bien renseigné qu'on peut lancer une conversation. Observez les gens autour de vous et essayez de cerner leurs intérêts. Ayez l'esprit ouvert, soyez à l'écoute, saisissez l'occasion qui vous est donnée de prendre la parole. Et n'oubliez pas... votre voix, vos yeux, votre sourire. Montrez votre appréciation à votre entourage. Il vous le rendra.

| 42 | Poser les bonnes questions

Les échanges dans une réunion mondaine ou d'affaires font peur à bien des gens. Plusieurs s'en abstiennent et se privent ainsi du plaisir de la conversation, voire, au final, de la possibilité d'une promotion dans leur travail. Cette peur est la même que celle qu'on peut éprouver devant un public.

Cependant, dans bien des cas, on ne peut éviter ces rencontres, ces discussions. Il faut donc prendre les moyens pour y faire face et vaincre sa peur.

Engager une conversation est souvent un cauchemar pour bien des personnes. Il faut naturellement poser des questions et c'est là tout le drame: on a peur de se tromper. La clé consiste à savoir distinguer les bonnes questions des mauvaises.

Quand j'étais recherchiste à TVA, je devais, pour le bénéfice de l'animateur, préparer une liste de questions qu'il aurait à poser à son invité. J'ai ainsi appris qu'il faut éviter les «questions oui-non».

Demandez à un enfant: «Aimes-tu l'école?» Il vous répondra oui ou non. Demandez-lui: «Aimes-tu ta maman?» Il vous répondra oui. Demandez-lui: «Aimes-tu la crème glacée?» Il vous répondra oui. Et vous conclurez que cet

enfant ne parle pas beaucoup! Mais si vous lui dites: «Parle-moi de ton école» ou «Parle-moi de ta maman», vous aurez alors de belles réponses complètes.

C'est la même chose avec les adultes. Si vous demandez à votre voisine de table: «Vous êtes allée en Espagne?», elle vous répondra oui. «Vous avez aimé le pays?» De nouveau, elle vous dira oui. Et là, vous paniquerez! Mais si vous lui dites: «Je ne connais pas l'Espagne, parlez-moi de ce pays», vous tiendrez le début d'une belle conversation.

Pour alimenter la conversation, il faut avoir une qualité d'écoute qui permet de poser d'autres questions dites ouvertes, qui appellent une autre réponse que «oui» ou «non»:

- «Comment avez-vous trouvé la nourriture?» et non «Vous avez bien mangé?»
- «Pourquoi avoir choisi l'Espagne?» et non «Vous rêviez d'Espagne?»
- «Pourquoi avoir choisi Barcelone plutôt que Madrid?» et non «Vous avez aimé Barcelone?»

Pour nourrir la conversation, ayez des choses à dire et parlez avec aisance. Prenez-y plaisir: c'est une excellente préparation pour votre prochain exposé au bureau ou dans une assemblée plus importante.

| 43 | Éviter certaines questions

J'ai donné une série de cours à l'école de Lise Watier. C'est elle qui m'a appris qu'il y a des questions qu'on ne doit pas poser lors d'une première rencontre. Des questions qui obligent les gens à mentir... et qui brisent la communication.

1. «Êtes-vous mariée?»
— Oui, et je suis très heureuse.»
(La vérité: «Oui, mais je suis en instance de divorce et ça va très mal!»)
2. «Avez-vous des enfants?»
— J'ai deux enfants qui font le bonheur de ma vie.»
(La vérité: «Oui, deux enfants, dont l'un est un drogué et me coûte une fortune.»)
3. «Que fait votre mari?»

— Mon mari est cadre dans une petite compagnie.»

(La vérité: «C'est un policier» – beaucoup de gens n'aiment pas les policiers, ou encore: «Il est éboueur.»)

4. «Que fait votre femme?

— Ma femme ne travaille pas.»

(La vérité: «Elle est femme de ménage pour arrondir les fins de mois.»)

5. «Vous gagnez beaucoup d'argent?

— Je me débrouille bien.»

(La vérité: «Oui, mais ce n'est pas de vos affaires!»)

6. «Vous voyez toujours votre ex?

— Nous nous entendons à merveille.»

(La vérité: «Non, c'est une chipie que je ne peux sentir!» ou encore: «Jamais, c'est un macho violent qui me fait peur!»)

Dans une première rencontre, parlez du temps qu'il fait, du décor qui vous entoure, des fleurs que vous voyez, des gens autour de vous, de la musique que vous entendez. Servez-vous de la vue, de l'odorat, de l'ouïe, du goûter, du toucher, et vous trouverez facilement un sujet de conversation avec cette personne que vous rencontrez pour la première fois. Détendez-vous et profitez du moment qui passe.

¹ Louise Masson. *Sacrée politesse!*, Éditions Publistard, 2005.

CHAPITRE 6

Conquérir son public

*Il n'y a pas de sujet ennuyeux,
il n'y a que des orateurs ennuyeux.*

— DICTON POPULAIRE

| 44 | Respecter son public

Le respect, dans la communication orale, est un élément dont on ne parle pas souvent, et pourtant, sans le respect, il ne peut y avoir de communication efficace. Le respect, c'est la politesse du cœur que l'on éprouve pour les personnes à qui l'on parle. Ce sont les bonnes relations que l'on entretient avec les gens de toutes les classes de la société.

Le respect, dans la communication, c'est le professeur qui prépare son cours, c'est la journaliste qui fait une recherche approfondie, c'est la conférencière qui donne le meilleur d'elle-même.

Le succès et la longévité de la carrière de plusieurs journalistes, animatrices, chanteurs, gens d'affaires reposent souvent presque entièrement sur le respect qu'ils ont toujours manifesté envers le public. Le respect est partie intégrante de la séduction dans la communication.

Certains communicateurs s'imaginent que le grand public accepte n'importe quoi. Grave erreur. Les jurons qu'ils lancent à tort et à travers, les fautes grossières de français qui émaillent leurs discours, le manque de préparation sont toujours perçus comme un manque de respect envers ceux qui les écoutent.

Le bon communicateur doit s'adresser à l'intelligence, à l'imagination, à la sensibilité et à la volonté de ceux qui écoutent. Ayez toujours à l'esprit que respecter, c'est aussi aimer, et aimer est la chose la plus agréable qui soit.

Tous les grands orateurs, Charles de Gaulle, René Lévesque, Churchill, Pierre Bourgault, Kennedy, Trudeau, Clinton, Drapeau étaient tous amoureux de leur public. Ils éprouvaient un profond respect pour lui. Ils agissaient toujours en

fonction de lui. C'étaient des passionnés. Cette passion a engendré de belles envolées oratoires, qui sont restées célèbres.

| 45 | Être vrai

Chaque fois que vous êtes en situation de communication, vous êtes en représentation. Le paraître occupe l'avant-scène. Cela ne veut pas dire qu'il faille jouer la comédie. Au contraire: la règle d'or consiste à croire en ce que vous dites. Votre conviction est gage de votre éloquence.

Visez la transparence lorsque vous parlez avec les personnes de votre entourage, vous créerez ainsi une véritable relation. Qui dit transparence dit franchise. Soyez honnête avec vos amis, vos clients ou le public qui est venu vous écouter.

Vous avez déjà triché? Rappelez-vous quelle attitude vous aviez: votre voix n'était pas la même, votre corps était crispé. Le pire, c'est que votre public, embarrassé, s'en est rendu compte et que vous avez eu droit à des regards perplexes.

Il faut être convaincu de ce que l'on avance, et quand on ne connaît pas la réponse à une question posée par un auditeur, il est préférable de l'avouer franchement. On ne peut pas tout savoir.

Il vous faut donc bien connaître votre sujet et vous en tenir à votre préparation. Les digressions mal maîtrisées sont dangereuses et sèment le doute chez votre public.

Que vous parliez du dernier livre que vous avez lu ou du rapport financier que vous devez commenter, soyez vrai. Pour d'autres sujets, soyez toujours passionné, et montrez-vous concerné par ce dont vous parlez. Le public aime les locuteurs qui parlent avec conviction, avec enthousiasme. En tout temps, restez transparent et fidèle à vous-même.

En somme, parlez:

- de ce que vous aimez;
- de ce que vous connaissez;
- de ce que vous avez vécu.

Vous serez toujours intéressant en conversation et dans vos discours.

| 46 | Sentir son public

Tout compte dans la parole publique, mais c'est encore le courant de connivence entre l'orateur et son public qui prime. La complicité est gage de réussite.

De façon générale, quand on parle de «public» on pense surtout à un groupe de personnes qui assistent, par exemple, à une pièce de théâtre, à un spectacle donné par un humoriste ou à une conférence.

Mais il existe d'autres circonstances où il y a prise de parole sans que joue la notion de «public» comme on l'entend habituellement. Un élève qui fait un court exposé devant la classe parle devant un public, restreint certes, mais c'est son public. Son professeur aussi, chaque fois qu'il prend la parole, parle devant son public, devant ses élèves. Le délégué syndical qui rencontre ses membres pour leur faire part de l'état des négociations parle devant son public.

À la limite, le public peut aussi n'être constitué que d'une seule personne: quand le directeur du personnel vous reçoit pour un entretien en vue d'une promotion, vous êtes son public, et quand vous lui répondez, il est le vôtre.

En somme, la notion de public renvoie à toute personne ou groupe de personnes qui est devant vous, qui vous écoute parler et que vous devez convaincre.

Il y a divers types de public:

- public connu (étudiants d'une même classe, d'une même école; employés d'une même entreprise);
- public inconnu (personnes venues entendre une conférence, un spectacle);
- public homogène (classe d'élèves, employés d'une même usine);
- public hétérogène (personnes de milieux ou de partis politiques différents, personnes de religions et de cultures différentes).

Avant de prendre la parole, il faut toujours se demander: «À qui est-ce que je parle?» La réponse à cette question constitue le fondement de toute bonne communication. Par exemple, je ne m'adresse pas de la même façon à un groupe d'abonnés d'une bibliothèque municipale à 10h, qu'à un groupe d'habitues d'une librairie dans un grand centre commercial à 19 h. De même, je dois

adapter ma conférence lorsque je la donne à l'École Promédia, qui forme des journalistes.

Curieusement, le public d'une classe ou d'une assemblée peut être bon ou mauvais, mais il est généralement homogène: il réagit globalement ou pas du tout. Les comédiens le savent très bien. Ils diront, par exemple: «Ce soir, le public est bon.» Ou bien: «Ce soir, le public joue mal.» Or, ces deux auditoires assistent pourtant à la même pièce, mais il y a des soirs où telle réplique ne passe pas la rampe. Le public crée une atmosphère collective le plus souvent spontanée et difficilement explicable. De la même façon, tel jour, le professeur ou le député entre sans peine en communication avec son auditoire, mais le lendemain, sans savoir pourquoi, il se heurte à une sorte de mur, de bloc de glace.

Le premier souci de la personne qui parle sera donc d'établir et de maintenir le contact. Elle devra, comme le comédien le fait naturellement, «sentir» son public par le rire et les applaudissements, voire par la qualité du silence, qui la renseigne sur la participation active ou sur l'écoute de ses auditeurs.

Vous constatez qu'on ne cesse de tousser ou de remuer dans la salle? Réagissez rapidement! Changez de rythme, donnez plus ou moins de voix, racontez une anecdote amusante, approchez-vous du public, bref, reprenez le contact de toute urgence et gardez-le.

Repérez les personnes attentives, qui ont l'œil vif et qui semblent approuver vos propos d'un mouvement de la tête. Adressez-vous à elles, car elles produiront en vous un genre de courant électrique qui vous tiendra sur le qui-vive et vous permettra de garder le contact. Surveillez le public pour éviter qu'il ne vous échappe.

C'est ici que votre charme ou votre charisme entre en scène. En sachant séduire, vous maintiendrez ce contact indispensable à la transmission de votre message.

Votre regard jouera un rôle fondamental. Il retiendra l'attention de ceux qui vous écoutent, percevra leurs réactions et, en même temps, assurera votre présence auprès d'eux. Le précieux contact sera ainsi établi et maintenu.

| 47 | Établir le contact par le regard

En communication orale, le regard joue un rôle prépondérant dans le contact que l'on veut établir avec son auditoire. Avant même d'avoir dit un premier mot, vous êtes en mode action. Vos yeux avant la parole. Dès votre arrivée devant les

gens, vous devez les regarder en les parcourant des yeux. Des yeux souriants, invitants.

Le regard permet aussi, dans certains cas, d'entrer dans un dialogue efficace avec ceux qui prennent part à la discussion. Regarder les gens avec une réelle bienveillance leur donne tout de suite le sentiment que l'on partage leurs intérêts.

Souvent, les personnes crispées fixent toujours le même endroit lorsqu'elles parlent. C'est là une erreur que vous devez éviter. Le locuteur débutant qui regarde son professeur ou son patron pour se rassurer donne l'impression de ne s'adresser qu'à une seule personne, et les autres participants ne se sentent pas dans le coup.

Ne craignez pas de balayer du regard votre auditoire tout au long de votre exposé, lentement, le plus naturellement possible. En d'autres mots, vous devez «embrasser» le public du regard. Vous regardez à droite, au centre, à gauche, sans oublier la dernière rangée. Vous prenez possession de la salle. Futile, cet exercice? Au contraire, il est de première importance. Vous devez faire la conquête du public avant même d'avoir dit un mot.

Rappelez-vous: le public vous regarde. À votre tour de le regarder et de le séduire. Et n'oubliez pas, tout au long de votre exposé, de continuer de le regarder. Chacune des personnes présentes aura ainsi l'impression que vous vous adressez directement à elle. C'est le début de la séduction, élément fondamental de toute intervention publique ou privée destinée à informer ou à convaincre.

Ce sont les mêmes règles que vous appliquez quand, au restaurant, vous voulez séduire l'homme que vous aimez ou la femme dont vous rêvez. Votre regard parle plus que les mots, caresse autant que le toucher. Il réchauffe et enveloppe la personne désirée.

Considérez le public comme une personne que vous voulez conquérir. À partir de là, toute votre attitude, toute votre approche évoluera et vous conduira vers le plaisir de séduire et de gagner.

| 48 | Avoir de la présence

Vous connaissez bien l'expression «avoir de la présence d'esprit». Vous savez, cette capacité de réagir avec à-propos, de répondre rapidement avec justesse, souvent avec humour. Parler avec des gens qui ont de la présence d'esprit est toujours agréable.

Cependant, quand il s'agit d'avoir de la présence à l'écran, devant un micro, en face d'un public, d'une classe, c'est autre chose. Dans ce cas, cette qualité consiste à manifester sa personnalité.

Il n'est pas question ici du physique de la personne qui parle. Quand on dit que tel présentateur de nouvelles a une belle présence à l'écran, ce n'est pas parce qu'il a de beaux yeux; quand on parle de la présence exceptionnelle d'une comédienne à l'écran ou sur scène, on ne fait pas allusion à sa taille de guêpe. Chaque fois, on désigne plutôt le magnétisme qui se dégage de ces personnes.

Avoir de la présence dans une réunion, dans un exposé en public, c'est avoir un certain charme qui fait que les auditeurs écoutent. Avoir de la présence, c'est exercer une certaine fascination. Comme on le voit, le physique n'a rien à y voir. C'est Pennac qui dit, en parlant d'un mauvais comédien: «Jolie gueule, mais pas de présence.»

Quand on parle de présence, on fait aussi allusion au charisme des personnes qui exercent un ascendant sur un groupe. Le charisme de certains politiciens apparaît comme évident dans bien des cas.

Portrait d'une femme qui aime parler en public

En France, en 2013, le débat sur le mariage pour tous a donné lieu à des joutes oratoires de haute voltige à l'Assemblée nationale. La ministre de la Justice en est ressortie gagnante sur tous les points et s'est révélée comme un chef de file sur qui le Parti socialiste doit maintenant compter.

J'ai lu dans le journal *Libération* un portrait de Christiane Taubira, ministre de la Justice. À la lecture, je n'ai pu m'empêcher de sourire et vous saurez pourquoi.

Voici quelques extraits de cet article¹:

«Elle reste calme, mais dégage une rare passion.»

«Un phrasé bien scandé. Un débit maîtrisé. Ce qu'elle dit, elle l'a dans la tête.»

«Elle a le background, l'aisance et l'appétit.»

«Elle ne se laisse pas démonter.»

«Elle regarde l'opposition, elle affronte l'adversité, elle aime la joute.»

«Elle aime séduire et convaincre. Pour gagner.»

La ministre applique avec aisance et sans doute par instinct tous les principes d'une bonne communication. À la regarder à la télévision, cette femme toute en rondeurs et en charme subjugué son public par la parole. Elle lit, paraît-il, quatre à cinq livres par semaine! La culture transpire de ses propos.

Avant ce débat, elle passait presque inaperçue et avait peu de poids au sein du cabinet des ministres. Aujourd'hui, elle fait l'unanimité dans son parti et provoque l'admiration de l'opposition, ce qui est rare dans le monde politique français. Elle illustre à merveille la puissance de la parole.

Votre présence provient de votre intériorité, de vos valeurs, de votre culture, de vos connaissances dans un domaine, de votre générosité, de votre écoute. Quand vous prendrez la parole en public ou devant un micro, devant une caméra, c'est grâce à la richesse de votre intériorité que vous aurez de la présence et que vous connaîtrez le succès.

| 49 | Adopter le ton de la conversation

De nos jours, la personne qui prend la parole en public adopte le plus souvent le ton proche de la conversation, comme si elle s'adressait à chacun de ses auditeurs. Elle parle d'une façon toute simple, décontractée. Elle donne l'impression d'improviser, mais... ne vous y trompez pas! Les meilleurs exposés donnés sur le ton de la conversation sont minutieusement préparés et répétés à maintes reprises dans l'intimité d'une chambre ou d'un bureau.

Quand vous répétez votre texte, posez-vous la question: si je faisais partie de l'auditoire, serais-je captivé, intéressé?

Adopter le ton de la conversation facilite votre tâche, qui consiste à séduire le public. C'est comme parler à une seule personne à qui vous voulez plaire et que vous voulez convaincre.

Ce ton de la «conversation» ne doit pas être un murmure incompréhensible. Soignez votre articulation et mettez un sourire dans vos yeux, sur vos lèvres et dans votre voix. Cela fera partie de votre charme, indispensable pour faire la conquête de votre auditoire.

| 50 | Sourire intérieurement

Le sourire que l'on porte en soi a sans doute plus de valeur que celui qui orne notre visage.

Observez les gens autour de vous. Vous découvrirez que certaines personnes ont le sourire dans les yeux, seule issue qu'a pu trouver leur sourire intérieur tellement il est présent. Elles respirent la joie de vivre, le plaisir d'être là. Du sourire dans les yeux au sourire sur les lèvres, il n'y a qu'un soupir.

Impossible de ne pas succomber au charme de ces personnes. Et quand elles prennent la parole, on les écoute, ravis, avec, à notre tour, un sourire sur les lèvres. De plus, ce qui fait la force de leur communication, c'est qu'elles ont un sourire dans la voix, outil indispensable pour tout grand orateur, ou simplement pour celui qui parle devant un public restreint.

Quand vous prenez la parole en privé ou en public, ayez un sourire dans les yeux, sur les lèvres et surtout dans la voix, et vous savourerez le succès et le plaisir de communiquer. Pour y arriver, en toute simplicité, imaginez que vous parlez à votre enfant que vous aimez, à votre meilleur ami ou à votre femme adorée. Vous verrez, vous aurez tout de suite un beau sourire intérieur qui vous réchauffera.

| 51 | Développer son charisme et son charme

Le charisme, dit-on, passe par la maîtrise de soi et l'écoute de l'autre. D'accord, mais qu'en est-il au juste de ce grand atout? *Le Petit Robert* définit le charisme comme une qualité qui permet à celui qui la possède d'exercer un ascendant, une autorité sur un groupe. On parle, par exemple, du charisme d'un homme politique. Le charisme est une qualité qui permet de séduire et d'influencer les autres. C'est souvent un don naturel. Bill Clinton est un naturel, tout comme Jean-Paul II l'était.

Comme plusieurs, il se pourrait que vous n'aimiez pas ce mot. Remplacez-le par «charme», qui désigne la qualité de ce qui attire, qui plaît. C'est l'effet qu'une telle qualité produit sur quelqu'un.

Oubliez le physique. Ce n'est pas votre apparence, même s'il faut la soigner, qui vous donne du charme. René Lévesque était petit, chauve, avec une voix éraillée, mais dès qu'il prenait la parole, tout s'arrêtait, tous l'écoutaient avec admiration, complètement subjugués par son éloquence. Tous étaient sous son charme. Son charisme était évident, on ne se posait même pas la question.

Faire du charme à quelqu'un, c'est essayer de le séduire. N'est-ce pas là le but poursuivi par la personne qui prend la parole? Réussir son discours, c'est tenir son auditoire sous le charme. Pensez au chanteur Charles Aznavour, qui

séduit des salles entières de spectatrices incapables de résister au charme de la musique, mais surtout des paroles de ses chansons...

Nous sommes tous pourvus de charme, à divers degrés. À vous de cultiver ce petit quelque chose que vous avez en vous et qui ne demande qu'à se manifester.

Observez les autres. Que leur trouvez-vous de charismatique? Leur sourire, leur voix, leur démarche? Il ne s'agit pas de les copier, mais simplement de discerner ce qui les rend différents des autres. Analyser leur attitude vous aidera à développer cette qualité qui dort au fond de vous.

Et sachez que cette aptitude peut s'acquérir, même sur le tard. Pour cela, vous devez d'abord travailler votre corps, apprendre à le mettre en scène, puisque parler en public relève un peu du spectacle. Apprenez à bouger, suivez des cours de danse, inscrivez-vous à un cours de théâtre, non pas pour devenir comédien ou comédienne, mais pour apprendre à être à l'aise avec votre corps, avec vous-même.

En même temps que vous travaillez votre présence physique, vous devez soigner votre langage, partie intégrante du charme de la communication.

Être charismatique ne consiste pas simplement à utiliser les bons mots, mais aussi à savoir assumer ses opinions, ce qui est un peu plus difficile. Parler en public, c'est aussi s'exposer aux critiques susceptibles de faire surgir des émotions que vous devez absolument maîtriser. Les émotions négatives peuvent faire basculer votre exposé et faire décrocher le public que vous aviez pourtant réussi à charmer.

Adoptez un comportement apte à captiver ceux qui vous écoutent; ne lésinez ni sur l'enthousiasme ni sur l'humour. N'oubliez pas que la flamme qui anime vos propos doit briller dans vos yeux.

Allumer sa petite lumière intérieure

Un jour, à Radio-Canada, un excellent journaliste travaillant surtout en Europe est revenu à Montréal, son port d'attache, où on l'a assigné à présenter le bulletin de nouvelles à la télévision. Plusieurs années auparavant, il avait accompli cette tâche avec un succès relatif. Mais, après une longue période à Paris, il avait perdu la touche, comme on dit. Sa lecture était monotone et inefficace.

Cet homme aimait beaucoup les femmes et celles-ci le lui rendaient bien. Il était charmant. À une rencontre de travail pour améliorer son bulletin, je lui dis: «À l'avenir, tu vas lire ton bulletin comme si tu parlais à une femme, comme si tu désirais la charmer, la séduire. Allume ta petite lumière de séducteur et dis-

moi ton bulletin. Ne le lis pas. Raconte-le-moi. Que tes yeux parlent autant que ta voix. Tu as la chance de pouvoir séduire des milliers de personnes, ne la rate pas!»

Son bulletin est devenu plus chaleureux. On l'écoute avec plaisir. Et lui aussi a plus de plaisir à le livrer aux téléspectateurs. Sa petite lumière de séducteur éclaire l'écran et ceux qui l'écoutent.

| 52 | **Séduire**

Parler à sa femme, à son amoureux, à ses enfants, à ses amis, à ses collègues de travail ou à ses employés, c'est toujours une question de séduction. Ce n'est pas en parlant fort et trop vite, en lançant des mots par la tête, en n'écoutant pas l'autre que vous allez faire valoir votre point de vue. Arrêtez-vous, reprenez votre souffle, assoyez-vous, regardez l'autre dans les yeux, souriez... et recommencez votre tentative de séduction. Il y a des chances...

La séduction dans la communication est un mélange subtil de plusieurs éléments: une bonne ouverture d'esprit, une écoute attentive de l'autre, beaucoup d'humilité, une grande générosité, un étalage modéré de ses connaissances, un respect sans limite de ceux qui écoutent, de la sincérité dans les propos, de la souplesse dans la livraison du message, des vêtements appropriés, un français correct, une voix agréable et un sourire invitant.

Connaissez-vous un homme ou une femme qui possède ces qualités? Il y en a beaucoup plus que vous ne le pensez.

La séduction, c'est souvent une question d'état d'esprit, de tempérament, d'éducation. Elle relève souvent des simples règles élémentaires du savoir-vivre.

L'art de séduire s'apprend-il? Quand un homme veut faire la conquête d'une femme, il prend les moyens pour la séduire. Quand une femme a le béguin pour un homme, elle trouve la façon de le séduire. C'est exactement la même chose quand on veut séduire son public: on trouve les moyens.

Séduire, lorsque vous prenez la parole en public, c'est surtout répondre aux préoccupations de ceux qui sont venus vous entendre, c'est combler leur besoin de comprendre, de s'enrichir, d'apprendre. En prenant le ton d'une conversation amicale et chaleureuse plutôt que celui d'un discours officiel, vous toucherez votre public; en somme, vous allez le séduire, le charmer.

En arrivant devant votre public, faites une pause, un silence, et regardez-le dans les yeux avec un petit sourire invitant qui semble dire: «Bonjour, comment

allez-vous?» Par ce sourire tout simple, vous créez un lien avant même d’avoir dit un mot. Et quand vous commencerez à parler calmement, de votre plus belle voix, le public accrochera et vous écoutera. À vous de maintenir l’intérêt tout au long de votre exposé. Et c’est à ce moment que l’on parle de l’art de séduire, de charmer, de conquérir. Essayez! Vous verrez, vous y prendrez goût!

| 53 | Limiter l’usage des lumières tamisées

Dans le monde des affaires, on aime beaucoup prononcer des conférences ou appuyer un exposé à l’aide de chiffres. On utilise écran, projecteur et, le dernier chic, un stylo qui projette sur l’écran un rayon lumineux. On prend donc soin de tamiser les lumières. Le conférencier parle en regardant directement l’écran, sans regarder son auditoire. Bref, il se cache un peu...

Le conférencier croit avoir réussi, mais dans bien des cas, les participants, eux, quittent la salle en se disant: un autre conférencier ennuyeux.

Trop de conférenciers se réfugient derrière leur présentation PowerPoint ou KeyNote. Ils croient se donner une présence et évitent ainsi d’affronter le public. Cela ne veut pas dire qu’il faille négliger ces moyens de communication, mais plutôt en user avec parcimonie, au plus vingt minutes pendant une conférence d’une heure. C’est vous qu’on veut voir et entendre, pas votre ombre.

La prochaine fois, soyez à la porte pour accueillir chaque participant en leur donnant la main et en les regardant dans les yeux. La conférence terminée, soyez de nouveau à la porte pour les saluer. Vous allez vous habituer à regarder les gens dans les yeux, et peut-être donnerez-vous un jour votre conférence en pleine lumière!

| 54 | S’il faut absolument parler chiffres...

Il n’est pas toujours facile de parler chiffres et statistiques à une assistance qui n’est pas réceptive. Pour y parvenir, vous devez connaître à fond votre public et vous adapter à lui.

Créez un lien de confiance au moyen d’une anecdote amusante. Si le public répond par des sourires, le climat et le contact seront installés et vous pourrez alors faire passer votre message, peu importe sa nature.

En somme, mettez votre communication au service de l’action. Veillez cependant à ne pas abuser des chiffres, même si en parler est souvent un passage

obligé avant d'en venir aux explications, aux solutions, aux projets.

La connaissance de votre dossier vous donnera une espèce d'autorité naturelle, une force et une assurance qui sécuriseront votre auditoire. Vous sentirez que le contact est vraiment établi, et c'est là un des plaisirs de la communication.

Valorisez votre activité, votre organisation ou votre entreprise. Mettez de l'avant votre projet. Selon les circonstances, apprenez à établir un véritable dialogue avec votre auditoire.

| 55 | Choisir sa tenue

La communication efficace ne repose pas uniquement sur votre propos ou votre texte, si bien préparé soit-il, mais aussi sur un ensemble de petits détails qui en feront un tout menant au succès. Négliger ces détails, qui peuvent sembler anodins, c'est courir à l'échec.

Avant même que vous ne disiez votre premier bonjour ou votre première phrase, vous serez jugé par votre entourage. Votre apparence et la manière dont vous vous présentez seront immédiatement passées à la loupe. D'ailleurs, vous-même, quand vous regardez Céline Galipeau ou Sophie Thibault aux bulletins de nouvelles, vous observez, dans les premières secondes, ce qu'elles portent et vous jetez un rapide coup d'œil sur leur coiffure. Ensuite, vous êtes prêt à écouter...

Si vous devez présenter un projet dans le cadre de votre travail ou raconter votre dernier voyage devant les membres du club culturel de votre quartier, vous êtes en vedette, vous êtes, pour l'occasion, le point de mire et il est normal que l'on vous regarde sous toutes les coutures.

Les vêtements prennent ici toute leur importance et c'est loin d'être une question de frivolité.

Vous le savez, selon les circonstances, on parle différemment. Il en est de même pour les vêtements. Selon les circonstances, on s'habille différemment. Assister à une première au Théâtre du Nouveau Monde et participer à une réunion de travail sont deux occasions bien différentes et l'on s'habille en conséquence, tout naturellement. C'est une question de bon sens, de bon jugement.

Le vêtement est votre premier allié. Respectez le code vestimentaire de l'endroit où vous parlerez. Assumer sa différence, c'est bien, mais il faut être à

l'unisson de son entourage. Si tout le monde est en complet-veston ou en jolie robe, vos jeans feront mouche noire dans du lait. Si tout le monde est vêtu de jeans et vous d'habits plus stricts, vous aurez un mauvais départ.

Choisissez une tenue dans laquelle vous serez à l'aise avec vous-même et avec les autres, en tenant compte du lieu et de l'assistance. Pour une causerie entre amis, pour un exposé devant des collègues de travail, pour recevoir un prix prestigieux, pour prononcer un éloge funèbre aux funérailles d'un ami ou d'un parent, il faut avoir le bon goût de choisir la tenue appropriée.

Demandez l'avis de vos proches, jetez un coup d'œil dans les magazines de mode, n'ayez pas peur de consulter les personnes qui ont l'habitude de parler en public. Habillez-vous correctement et sobrement. Soyez à l'aise dans des vêtements choisis pour la circonstance.

| 56 | Limiter les gestes

On me demande souvent: «Doit-on faire des gestes?» Les gestes sont naturels et, selon votre personnalité, vous en faites beaucoup, un peu ou pas du tout. Détendez-vous et vous en ferez moins. Trop de gestes distraient l'auditoire de votre propos.

À éviter:

- mettre les mains dans ses poches;
- jouer avec ses clés ou la monnaie qui traîne au fond de ses poches de pantalon;
- se balancer de gauche à droite ou d'avant en arrière;
- faire trop de gestes avec les mains;
- garder les bras collés le long du corps;
- tenir ses mains en prière comme une religieuse;
- parler les bras croisés.

Des mains qui tremblent, des feuilles qui font du bruit, des yeux qui regardent le plafond, des traits crispés, le corps qui se balance, voilà une gestuelle qui nuit à votre communication. Ayez les pieds bien ancrés dans le sol, soyez avare de gestes, gardez votre simplicité et votre naturel, votre discours fera le reste.

| 57 | Trouver son but

Pour communiquer efficacement, il importe de se poser une question essentielle: quel effet cherche-t-on à produire?

Les buts à atteindre peuvent être divers:

- informer: décrire, expliquer, éclaircir;
- instruire: éclairer, initier;
- convaincre: influencer, modifier des opinions;
- distraire: faire sourire au moins une fois;
- émouvoir: toucher, attendrir;
- persuader: mobiliser les émotions pour amener vos auditeurs à l'action;
- plaire: user de toute votre séduction pour charmer votre public et l'emmener là où vous voulez: à voter pour vous, à acheter votre produit, à décider, à bâtir, etc.

De façon surprenante, que l'on soit ministre ou vendeur de voitures, les effets recherchés au moment de prendre la parole sont les mêmes:

Le ministre	Le vendeur de voitures
1- Instruire : Annoncer une bonne nouvelle ; faire connaître les progrès d'un projet.	1- Instruire : Présenter une nouvelle voiture ; vanter les qualités d'une marque.
2- Plaire : Avoir une voix agréable ; soigner son français.	2- Plaire : Avoir une voix agréable ; soigner son français.
3- Émouvoir : Raconter une anecdote, comme la rencontre d'une vieille dame dans un centre hospitalier qui lui a raconté son histoire.	3- Émouvoir : Raconter une anecdote, comme celle de deux nouveaux mariés qui se sont rencontrés parce qu'ils avaient acheté des autos identiques.
4- Persuader les gens de voter pour lui.	4- Persuader les gens d'acheter ses voitures!

Les vendeurs vous diront volontiers que les gens n'achètent pas avec leur raison, mais avec leurs émotions. Il est donc important dans votre discours de susciter des réactions remplies d'émotions qui feront en sorte que votre auditoire adhèrera à vos idées, à vos projets.

Vos arguments affectifs donneront une image sympathique de vous. Votre attitude faite de modestie, de bon sens et d'attention devrait attirer la bienveillance de votre public.

Mais bien sûr, persuader vous oblige aussi à vous adresser à la raison de ceux qui vous écoutent. Présentez des arguments rationnels, des faits, des preuves, des exemples, un ou deux proverbes qui prennent à témoin la tradition populaire.

Ainsi, vous mettez en pratique les trois fonctions que l'on prête au discours réussi: instruire, plaire, émouvoir. Vos propos toucheront le cœur et l'intelligence de l'auditoire.

Évitez de laisser transparaître des émotions négatives comme la peur, l'angoisse, le manque de confiance, l'ennui, la déception, l'écœurement. Faites plutôt une large part aux émotions positives: la satisfaction, la joie, l'intérêt, le plaisir, l'amour, la fierté, le bonheur, la reconnaissance et la tendresse.

Ajoutez votre charme personnel à un discours bien structuré, à un dosage d'émotions équilibré, et votre auditoire aura du plaisir à vous écouter.

| 58 | Savoir convaincre

Prendre la parole peut vous stresser, mais il ne faut pas que cela paraisse, sinon votre attitude pourrait faire croire à un manque de confiance. Ne doutez pas de l'issue positive de la rencontre parce que l'autre en doutera aussi. Gardez votre calme, votre sérénité, et le public croira aux motifs qui vous animent.

Faites appel à la raison, aux sentiments ou aux émotions et aux facultés qui permettent d'analyser la proposition ou le problème dont il est question dans votre discours. Vous devez être crédible. Appuyez votre exposé sur des preuves, des enquêtes, des études qui montrent que vos propos ne sont pas que du vent. Ayez quelques exemples, pas trop, mais des bons, qui frapperont l'imaginaire et la mémoire des gens. Possédez votre dossier à fond et présentez-le avec enthousiasme. Croyez en ce que vous dites. Ne jouez pas la comédie, jouez la communication.

Pour convaincre, vous devez prendre conscience de l'autre, de votre public. Pour réussir, vous devez expliquer les choses clairement et simplement. Une

bonne façon d’y arriver consiste à tester vos arguments sur vous-même avant de les livrer publiquement. Cela vous aidera à clarifier votre plan pour que les phrases coulent plus facilement. Car si vous vous embrouillez, vous ne convaincrez personne.

N’ayez pas peur de jouer sur les valeurs que vous partagez avec ceux qui vous écoutent: vérité, bonheur, amour, honnêteté, courage, honneur. N’oubliez pas les références culturelles du milieu: la langue, l’histoire du pays, la chanson, le cinéma, le théâtre, la télévision. Adoptez un ton expressif, vivant et chaleureux.

Sachez impliquer votre auditoire pour qu’il adhère à votre point de vue, pour qu’il partage votre opinion. Utilisez le «nous» ou le «vous», de préférence au «tu», trop familier pour plusieurs. Posez quelques questions qui ne demandent pas de réponses, mais qui font réfléchir votre public.

Méfiez-vous cependant de cette volonté de persuader à tout prix qui peut ressembler à de la manipulation. Nous sommes entourés de gourous, de supposés maîtres spirituels qui sèment le désarroi et la confusion dans les esprits.

On doit convaincre tout en restant sincère et respectueux des gens à qui l’on s’adresse.

| 59 | Savoir négocier

Les gens d’affaires, les professeurs, les chefs de syndicat, les députés, le père ou la mère de famille sont appelés régulièrement à négocier. En d’autres mots, ils doivent convaincre l’autre qu’ils ont raison, c’est-à-dire l’emmener à modifier son point de vue.

Le premier conseil que l’on puisse donner à qui essaie de négocier, curieusement, c’est de savoir exploiter le silence, car – on le sait – trop parler risque de nuire. Le pouvoir n’appartient pas toujours à celui qui prend la parole, mais à celui qui sait utiliser les silences. Sa parole devient plus puissante le moment venu.

Négocier implique que l’on paraisse calme, même en situation de stress. Un conseil tout simple: gardez la tête droite. Cette attitude jouera en votre faveur. La tête qui penche d’un côté ou de l’autre trahit une faiblesse; quant à la tête basse, elle révèle l’échec ou la honte. Maintenez la tête haute et l’on verra en vous une personne qui n’a rien à se reprocher.

Si la partie devient serrée, n'hésitez pas à vous appuyer sur le bord de la table ou à vous accrocher au micro. Vous retrouverez votre aplomb et votre calme; votre voix demeurera posée, ce qui vous aidera à convaincre votre auditoire. Évitez les éclats de voix.

Renoncez à l'emploi du «je». Tenez-vous-en aux faits: «Les conditions ont changé...»; «Les chiffres montrent que...»; «L'enquête a prouvé que...», etc.

Visez la clarté; si vous vous embrouillez, vous courez à l'échec. Il faut vous préparer, que vous ayez à négocier avec votre patron ou votre ado. L'improvisation n'a pas sa place.

Naturellement, il faut parler avec conviction. Votre détermination doit impressionner votre interlocuteur. Mais elle ne suffit pas, il vous faut des preuves que vous dites vrai. Pas trop d'exemples, mais des bons. Deux ou trois idées de force qui vont frapper l'autre, si je puis dire, en plein front.

Enfin, choisissez le bon moment. N'essayez pas de convaincre votre interlocuteur si vous manquez d'arguments. Attendez d'avoir toutes les cartes en mains.

Vous vous sentez d'attaque?

| 60 | Savoir plaire et émouvoir

Votre ton est monocorde et ennuyeux? Vous détenez la recette gagnante pour que votre auditoire ne vous écoute pas, pour parler dans le vide. Or, votre rôle consiste à charmer votre public, que ce soit en famille, en classe ou au travail.

Commencez d'abord par vous-même. Ayez du plaisir à parler. Le public le ressentira et le contact s'établira. Si prendre la parole est une tâche qui vous pèse, vous ne pourrez pas non plus le cacher à votre auditoire. Aussi bien rester chez vous.

Citez des références ou racontez des anecdotes amusantes. Mais attention: ne vous perdez pas en citations; au lieu d'impressionner, cela agace et contribue à diminuer votre crédibilité. Il faut doser.

Surprenez votre auditoire par votre énergie. Parler en public est une véritable épreuve sportive, et il faut vous y investir à fond. Faites rejaillir votre énergie sur ceux qui vous écoutent, quitte à éprouver une certaine fatigue à la fin de votre présentation.

Susciter l'émotion ne veut pas dire faire pleurer les gens. Restons simples. Émouvoir, c'est toucher en éveillant une sympathie profonde, inspirer une

compassion ou une vive admiration. Notons que le verbe «émouvoir» vient du latin et signifie «mettre en mouvement».

En effet, l'émotion fait bouger. Voyez ce qu'en dit Cicéron. Pour lui, devant un discours, il faut que le public «s'irrite, s'apaise, jalouse, favorise, méprise, admire, haïsse, aime, désire, se dégoûte, espère, craigne, se réjouisse, s'afflige». Sans nécessairement jouer les Cicéron, on peut s'en inspirer...

Quand vous parlez, n'oubliez pas de vous adresser autant au cœur de votre public qu'à son esprit. Vous donnerez ainsi du corps à votre exposé. Rappelez-vous: c'est l'émotion qui va créer le lien indispensable à la réussite de votre discours.

Naturellement, il faut vous impliquer. Tout se passe entre vous et le public. Si rien n'émane de votre personne, il ne se passera rien. Mais si votre propos vient de votre cœur, vous toucherez celui des gens en toute simplicité. Vous créerez un beau moment, un moment d'émotion, que vous soyez devant des gens d'affaires, un groupe de collègues ou des élèves. Rien n'égale une émotion réelle offerte en partage.

Parler en public est un jeu où le savoir et le charme s'allient pour faire de votre communication un événement à la fois simple et grandiose.

¹ Charlotte Rotman. «Simon Veil, Badinter et... Christiane Taubira», *Libération*, 4 février 2013.

Réussir son discours

Un discours improvisé a été réécrit trois fois.

— CHURCHILL

| 61 | Bien préparer... son improvisation

Sachez-le: ce qui peut paraître comme une brillante improvisation chez plusieurs grands communicateurs n'en est pas vraiment une. Steve Jobs, connu pour son style enthousiaste et son talent pour le suspense, passait plusieurs journées à perfectionner ses présentations, qui remportaient toujours un grand succès. Il donnait l'impression d'improviser. Du grand art.

En 1967, le fameux «Vive le Québec libre!» du général de Gaulle a causé bien des remous dans plusieurs milieux. Le lendemain du discours, lors d'un dîner officiel donné en l'honneur du général, le maire de Montréal, Jean Drapeau, a eu à lui répondre pour des raisons diplomatiques. Il l'a fait de belle façon. On a dit de son discours qu'il avait été une brillante improvisation. Ce qu'on ignore, c'est que le maire Drapeau avait passé toute la nuit à le préparer.

Vous avez sans doute déjà entendu un ministre ou des gens d'affaires parler avec une grande facilité. Vous avez aimé et vous vous êtes dit: «Pourquoi pas moi?» Mais vous oubliez que derrière la facilité apparente, il y a beaucoup de travail; le ministre s'est bien préparé et il est entouré de conseillers. Vous avez raison, vous en êtes capable aussi, mais cela demande du travail, de l'entraînement et un bon plan.

Alors, oubliez la Ligue nationale d'improvisation! Tout ce qui doit être dit devant un public, à la radio ou à la télévision se prépare. Meilleure sera votre préparation, plus vous donnerez l'impression de vous amuser, d'improviser.

| 62 | Apprendre à improviser

Partout où je donne des cours de communication orale, que ce soit au Québec ou en Asie, je commence par un exercice qui ne dure que 30 secondes, chrono en main. Quand j'annonce l'exercice, plusieurs ont un petit sourire en coin... Et pourtant, certains sont incapables de le faire. Essayez. Faites tout de suite une improvisation de 30 secondes sur le thème de la lune.

Et alors? Si vous en êtes capable, tant mieux. Sinon, il faut recommencer. Improvisez sur des sujets faciles: une chaise, la table, un stylo, un ordinateur, un portable. Improvisez pendant 30, puis 45, puis 60 secondes. Vous développerez ainsi votre propre méthode.

Vous n'y arrivez pas? Prenez une feuille, inscrivez-y le mot «chaise». Dressez une liste de mots, le vocabulaire de la chaise: bois, aluminium, décor, design, confort, utilité, différence entre chaise et fauteuil, coussins, etc. Idem avec le mot «table»: bois, manger, gastronomie, famille, nappe, restaurant, couvert, etc.

Les messages publicitaires sont également un bon point de départ. Ce sont de véritables petites histoires. Ils ont un début, un milieu et une fin. Regardez-en une fois, puis une deuxième fois. Ensuite, à haute voix, faites-en le résumé en 15 secondes, ou mieux, racontez-le en vos propres mots en 15 secondes. Puis refaites l'exercice avec le même message, mais en 30 secondes.

Vous voulez d'autres idées? Écoutez le bulletin de nouvelles à la radio. Le présentateur dit: «Et voici le reportage de notre journaliste, qui était sur les lieux.» Écoutez le reportage, qui dure peut-être 80 secondes, puis fermez la radio et essayez de le résumer en 30 secondes. Le journaliste a sans doute mis quelques heures à préparer ses 80 secondes. Vous, vous avez moins de temps, mais personne, pour le moment, ne vous écoute. Soyez sévère envers vous-même! Et recommencez. Essayez de faire cet exercice au moins une fois par jour. Vous allez vous amuser tout en vous améliorant.

Vous préférez les nouvelles télévisées? Choisissez un ou une journaliste dont vous aimez les reportages. Écoutez cette personne avec attention. Étudiez sa façon personnelle de communiquer: voix, présence, rythme, vocabulaire, entrée en matière, conclusion. Au bout d'un certain temps, vous serez prêt à travailler avec elle. Un soir, chez vous, après son reportage, fermez votre téléviseur et debout, face à une centaine de personnes imaginaires, faites-en un résumé de 30 secondes. Faites cet exercice deux fois par semaine, pendant une semaine ou deux. Un mois après, vous serez capable de faire 60 secondes. Vous verrez, vous y prendrez goût et constaterez avec plaisir que vous progressez.

Il n'y aura alors qu'un pas à franchir pour passer de l'improvisation au discours plus structuré.

| 63 | Avant de rédiger un discours

Pour rédiger le meilleur discours possible et garantir le succès de votre prestation, vous devez tenir compte de plusieurs facteurs et savoir répondre aux questions de base. Car il faut se rappeler que pour parler en public, on doit:

- avoir quelque chose à dire;
- s'être préparé en conséquence;
- pouvoir dire ce qu'il faut quand il le faut;
- pouvoir dire ce qu'il faut comme il le faut.

C'est Rudyard Kipling qui a dit: «Les fidèles serviteurs qui m'ont tout appris s'appellent: QUI? QUOI? QUAND? OÙ? POURQUOI?» Les Américains disent les *Five W*: *Who? What? When? Where? Why?* Les réponses à ces questions vous fournissent l'introduction, le développement et la conclusion de votre exposé. Merveilleux, non?

Posez-vous les bonnes questions

Qui?

Vous devez connaître votre public, savoir qui sera là: des hommes, des femmes, les deux?

Quelles sont leurs attentes? Quels sont leurs besoins? Je vous recommande de vous renseigner auprès des organisateurs sur la composition de votre auditoire. Il vous sera plus facile de choisir des exemples qui toucheront davantage les participants.

Quoi?

De quoi voulez-vous parler exactement? Dans un discours de cinq minutes, vous ne pouvez pas développer plus d'une idée. Préparer votre discours consiste entre autres à travailler le message que vous voulez transmettre et à vous en tenir

uniquement à cet objectif. Maîtriser votre sujet vous donne l'assurance qui témoigne de votre compétence.

Quand?

Le matin? Le midi? Le soir?

Pendant que les gens prennent leur petit-déjeuner?

Le midi, avant ou après le repas?

Le soir, avant, pendant ou après le cocktail? Avant ou après le repas?

Selon le moment, vous devez adapter légèrement votre texte. Vous devez, en tout temps, être bien préparé.

Où?

Dans une classe? Dans une bibliothèque municipale? Dans un restaurant? À un congrès? À une réunion de travail?

Pourquoi?

Pourquoi le public est-il là? Est-il venu pour apprendre une nouvelle, pour se divertir, pour choisir un voyage, pour être initié à une nouvelle méthode de travail?

Faites des recherches sur votre contenu

Une fois que vous avez clairement votre objectif en tête, c'est le temps de recueillir, noter, classer les faits reliés à votre sujet. La bibliothèque de votre ville peut vous aider grandement. Internet offre aussi une bibliothèque municipale, nationale, mondiale, universelle à la portée de tout bon chercheur.

Je vous conseille d'avoir à votre portée un carnet dans votre sac ou votre attaché. Les bonnes idées tombent vite dans l'oubli. Vous avez une idée? Notez-la tout de suite. C'est fou comme la nuit nous apporte de bonnes idées. Ne craignez pas de vous lever pour les noter. Vous dormirez mieux par la suite.

Vous lisez un livre et un passage qui pourrait vous servir retient votre attention? Notez-la. Une pensée, une citation, une maxime est à votre goût? Notez-la. Au bout d'un certain temps, vous serez en possession de nombreux éléments pour alimenter votre prochain exposé oral.

Laissez mijoter votre texte

Vous êtes maintenant bien documenté. Commencez à composer votre discours dans votre tête: sous la douche, en prenant seul votre café, en auto, laissez-le mijoter en prenant une marche. La composition mentale de votre discours est une étape importante. Votre discours est dans votre tête? Tant mieux. Commencez, dans l'auto, à le dire à haute voix. Refaites l'exercice plusieurs fois. Voyez comme votre exposé prend corps.

Construisez votre plan

Vous êtes presque prêt à écrire votre discours. Pour ce faire, il importe de construire d'abord un bon plan, qui comporte les ingrédients essentiels à votre réussite. Le public suit toujours plus facilement un orateur qui sait où il s'en va. Un bon plan vous apportera le succès et le plaisir de parler en public. Votre plan doit comporter les ingrédients nécessaires à tout bon discours, que je vous propose ci-dessous.

| 64 | Préparer les ingrédients d'un bon discours

Pour écrire un bon discours, il vous faut:

- une bonne entrée en matière;
- un exposé efficace;
- une conclusion stimulante.

Une bonne entrée en matière, c'est une phrase qui accroche, qui retient l'attention. C'est une salutation souriante, c'est un accueil sympathique et chaleureux. Rappelez-vous que les dix premières secondes de votre introduction, voire les quatre premières, vont donner le ton. Ces quelques secondes à elles seules vont dicter la réaction de votre public. Vous devez donc plonger dès le départ pour susciter l'intérêt, retenir l'attention de ceux qui vous écoutent: ils doivent se concentrer uniquement sur vos propos.

Un exposé efficace, c'est le résultat de vos recherches, l'information qu'il faut livrer, le pourquoi de votre discours, le but que vous poursuivez. Quelques exemples, une ou deux anecdotes, un sourire.

Une conclusion stimulante, c'est la phrase qui va soulever l'enthousiasme. C'est le contraire de «c'est tout ce que j'avais à vous dire». Votre dernière phrase ne doit pas résumer votre exposé. Elle doit plutôt ouvrir des perspectives d'avenir et suggérer des projets emballants. Elle doit être claire, simple et inspirante. Sachez convaincre! La conclusion ne s'improvise pas, il faut même l'écrire avant de la dire. C'est elle qui fera de votre exposé un échec ou un succès.

Fait intéressant à noter, le public ne retiendra probablement que votre introduction et votre conclusion. On dit souvent du politicien chevronné qu'il sait «accrocher» son auditoire dès le début de son exposé et conclure sur une note qui provoque les applaudissements. Entre les deux, il dit n'importe quoi! Je vous laisse en juger...

| 65 | Rédiger un plan efficace

Pour rédiger votre discours, vous aurez besoin de plusieurs feuilles:

- une pour l'introduction;
- une pour le développement;
- une pour les exemples;
- une pour les anecdotes;
- une pour la conclusion.

Commencez à écrire tout ce qui vous passe par la tête. Ne vous souciez pas pour l'instant des fautes d'orthographe et laissez tomber la ponctuation. Si c'est un mot anglais qui vous vient à l'esprit, écrivez-le quand même, vous corrigerez plus tard.

- A. L'introduction: Commencez par une salutation («Chers amis, bonjour», par exemple), puis remerciez celui qui vous a invité, celui qui vous présente, souhaitez ensuite la bienvenue à votre public, et enfin, allez-y d'une ou deux phrases qui accrochent.
- B. Le développement: Rédigez le discours oral que vous avez en tête depuis une semaine. Ajoutez-y les nouvelles idées qui vous viennent à l'esprit. Faites des phrases complètes, et dès qu'un exemple surgit, mettez-le sur la feuille C. Continuez. Ne vous attardez pas sur des faits connus, mais

apportez de la nouveauté pour piquer l'intérêt de votre public. Rappelez-vous également qu'utiliser le jargon de votre métier ou de votre profession en présence de profanes, c'est faire preuve d'un manque de respect qui frise l'impolitesse.

Un peu d'humour ne nuit pas, mais n'en usez pas pour le seul fait de faire de l'humour, cela ne rime à rien. Si vous n'avez pas de talent dans ce domaine, il vaut mieux laisser tomber.

- C. Les exemples: Trouvez-en plusieurs. S'il vous vient une anecdote, notez-la sur la feuille D. Puis revenez au développement, feuille B.

Souvent, il faut citer des chiffres pour appuyer nos dires. Rappelez-vous cependant que les chiffres sont assommants. Humanisez vos propos. Parlez plutôt des projets que vous avez pour mener à bon port votre entreprise, pour entretenir vos relations avec votre famille, vos amis, vos collègues. Parlez de votre vision des choses et des événements, sans négliger les difficultés, mais en proposant des solutions.

Parler des autres et souligner leurs succès, et remercier ceux qui vous entourent contribueront à ranger l'auditoire de votre côté. Une anecdote mettant en vedette votre grand-mère aura toujours du succès.

- D. La conclusion: Écrivez le nom des personnes que vous devez absolument remercier. Puis, rédigez une belle envolée qui va susciter des applaudissements. Commencez par: «Je remercie...»; ou: «En terminant, j'aimerais vous dire que...»

La conclusion doit être un point fort de votre exposé. Elle ne doit pas être perçue comme une chute, comme une fin, mais au contraire comme un point de départ, une incitation à la réflexion ou à l'action. Proposez des solutions ambitieuses: elles font rêver et dynamisent votre public, qui sera vite conquis si votre regard traduit votre joie d'être là, votre plaisir de communiquer.

Faites appel à la raison, à l'émotion; par une attitude ouverte, souple et souriante, insufflez à votre auditoire le désir profond de passer à l'action. Enfin, remerciez votre public avec un large sourire qui embrassera toute la salle.

Voici des mots utiles, à garder en tête pour donner de la fluidité à votre exposé ou à votre discours:

Les mots de transition

De nouveau	Enfin
De plus	Depuis
De la même façon	Finalement
Ainsi	Néanmoins
Bien sûr	Cependant
D'un autre côté	Toutefois
Par exemple	Au fait

Les mots de conclusion, à n'utiliser qu'une seule fois

Donc	En terminant
Pour conclure	En bref
Pour résumer	En somme
En conclusion	Pour tout dire

Les idées se bousculent, c'est formidable. Vous vous sentez bien. Tout n'est pas en ordre? Ce n'est pas grave. Demain ce sera mieux. La nuit porte conseil. Vous verrez, lorsque viendra le temps de boire votre café, votre discours sera presque terminé!

| 66 | Lire ou dire son texte

Vous avez en main beaucoup de matière écrite: l'introduction, le développement, la conclusion. Maintenant, levez-vous et lisez à haute voix ce que vous avez écrit. Vous constaterez que votre discours prend une forme intéressante.

Vous êtes prêt à rédiger le texte au complet, à le mettre «au propre», comme on dit. Cette étape terminée, surlignez en rouge le début de certaines phrases, mettez en valeur un mot ou une idée. Votre feuille ainsi colorée se visualise mieux et favorise une lecture vivante.

Vous avez écrit à la main? Transcrivez votre texte à l'ordinateur. Remarquez que rien ne vous empêche de prononcer votre discours avec en main vos feuilles personnelles: après tout, c'est votre écriture, ce sont vos marques en rouge, ces feuilles sont à vous, vous les connaissez par cœur, vous êtes à l'aise.

Une autre lecture à haute voix s'impose; cette fois, montre en main, il faut minuter votre lecture pour vous assurer de respecter le temps qui vous est alloué. Ajustez votre texte au minutage recommandé. Il faut savoir se limiter. Dans le contenu et dans le temps.

Lire ou ne pas lire?

Si c'est la première fois que vous prenez la parole en public, je vous conseille de prononcer votre discours tel que vous l'avez écrit. Votre belle préparation, votre texte écrit à votre manière vont vous donner la confiance, l'assurance qu'il faut à tout débutant. Ainsi, vous ne connaîtrez pas l'échec et vous aurez le goût de recommencer.

Il ne faut pas, cependant, faire une lecture ennuyeuse. Il vous faut «parler» votre texte. Le plus souvent possible, regardez votre auditoire. Une lecture vivante s'impose. C'est en lisant votre discours plusieurs fois à haute voix chez vous que vous parviendrez à le livrer d'une façon dynamique. Apprenez à vous entendre parler sans que cela vous mette mal à l'aise. Avec le stylo, marquez d'un trait les pauses que vous devez faire. Soulignez les mots importants. Enfin, ayez l'humilité de répéter votre discours devant une personne qui saura vous donner quelques conseils et vous aider à rajuster le tir au besoin.

Garder les yeux sur sa feuille sans jamais regarder le public? Voilà une chose à ne jamais faire! Comment voulez-vous créer un lien avec votre auditoire si vous ne le regardez jamais? Si vous ne pouvez pas faire autrement, il faut sérieusement vous poser la question: êtes-vous prêt à faire face au public? Votre peur, votre trac sont sans doute trop grands. Vous devez donc y voir en priorité. Lire son texte sans regarder le public, c'est courir vers l'échec. Ne prenez pas ce risque.

| 67 | Recourir aux fiches

Si vous le souhaitez, vous pouvez transformer votre texte écrit en notes. Vous avez besoin de fiches de 4 X 6 pouces. Leurs avantages sont nombreux. Les fiches sont relativement rigides, contrairement à la grande feuille, qui peut se mettre à trembler sans avertissement. Elles peuvent facilement se glisser dans la poche de votre veston ou dans votre sac à main.

En jetant un coup d'œil sur la fiche, vous voyez tout de suite où vous en êtes et ce que vous pouvez dire. En y mettant de la couleur, vous repérez immédiatement les mots-clés, qui sont mis en évidence. Les fiches vous permettent de «parler» votre conférence plutôt que de la «lire» et de regarder plus souvent votre public, qui supporte mal les exposés «lus». «Parler» votre fiche est beaucoup plus vivant, plus dynamique.

Personnellement, j'écris à l'ordinateur ce que je dois dire en prenant soin de ne pas dépasser les 6 pouces de la fiche. Cette étape terminée, j'imprime le texte, puis je le découpe pour le coller sur des fiches que je numérote. Ensuite, au stylo rouge, je souligne les points importants. Je fais des traits entre chaque groupe respiratoire; je perçois ainsi, d'un trait à l'autre, les moments où je pourrai regarder l'auditoire. Je m'entraîne avec ces fiches, à haute voix, à «parler» mon texte le plus naturellement possible.

Trembler comme une feuille

Vous connaissez l'expression «trembler comme une feuille»? J'ai déjà dû parler devant les membres de l'Alliance des professeurs de Montréal, réunis à l'hôtel Mont-Royal. J'étais au micro et je devais, entre autres, lire une liste de noms. La feuille que je tenais de la main droite s'est mise à trembler. J'ai changé de main: ça tremblait encore! Je l'ai prise à deux mains, rien à faire! La feuille tremblait toujours. Je l'ai déposée sur la table, ai pris une bonne respiration, ai regardé le public en souriant, et j'ai repris la feuille. Tout est rentré dans l'ordre. À partir de ce jour, je n'ai jamais plus utilisé de feuilles en public.

Vos fiches en mains, vous êtes prêt à plonger et à gagner! Une voix agréable, une bonne articulation, un beau sourire, un débit correct, un texte solide... Vous avez tout pour charmer le public.

| 68 | Quelques erreurs à éviter

S'il vous est déjà arrivé d'avoir à supporter un discours long, confus, extrêmement compliqué, monocorde, vous vous êtes sûrement dit que jamais vous n'imposeriez une chose semblable à qui que ce soit. Il importe de bien préparer et de bien rédiger votre discours, certes, et certaines fautes sont facilement évitables. En voici quelques-unes à garder en tête.

Évitez de commencer votre discours par:

- «Je m'excuse, je n'ai pas eu le temps de me préparer.» (Le public se dira: «Il aurait dû rester chez lui!»)
- «Je m'excuse, j'ai la grippe.» (Le public se dira: «Il aurait dû rester chez lui et se soigner!», mais si vous ne dites rien, le public se dira: «Il a la grippe et il est venu quand même. Sympathique.»)

- «On m’a demandé à la dernière minute, je vais faire mon possible.» (Le public se dira: «Tu aurais dû refuser.»)

Évitez également de commencer par une introduction longue, appliquée, sérieuse, sans anecdote, bourrée de dates, de chiffres et de statistiques. Bref, évitez les introductions académiques.

Votre discours n’est pas fait pour être lu, mais pour être dit. Le jour où les chercheurs et les universitaires comprendront qu’un congrès ne se prête pas aux lectures laborieuses, ennuyeuses et plates, la communication orale aura fait un grand pas, pour le plus grand bénéfice des participants.

Voici les définitions de quelques mots qu’il est bon de connaître, mais qu’il faut surtout éviter de mettre en pratique...

- Digression: développement oral ou écrit qui s’écarte du sujet principal.
- Coq-à-l’âne: passage sans transition, sans raison ou sans motif d’un sujet à l’autre.
- Verbiage: abondance de paroles, de mots vides de sens.
- Redondance: manière de s’exprimer où l’on dit plusieurs fois la même chose sous des formes et des aspects différents.
- Remplissage: partie d’un texte qui l’allonge sans rien exprimer de nouveau ou d’important.
- Lapsus: fait de dire un mot erroné au lieu d’un autre.

Essayez de ne pas chercher vos mots: une bonne préparation vous évitera ce piège.

Au moment de conclure, évitez de dire:

- «En terminant...» (si vous pensez continuer à parler pendant cinq minutes).
- «Je m’excuse, c’est le mieux que je pouvais faire.» (Laissez le public en juger!)
- «Mon exposé n’était pas fameux, la prochaine fois je ferai mieux.» (La prochaine fois, restez chez vous.)
- «Je n’ai pas eu le temps de dire tout ce que j’avais à dire.» (Apprenez à vous minuter pour une meilleure préparation.)

- «Ce matin, je ne suis pas trop en forme; hier soir, avec les autres invités, on a fêté un peu trop tard.» (Retournez dans votre chambre et dormez!)
- «C'est tout ce que j'avais à dire. Y a-t-il des questions?» (Vous êtes paresseux! Préparez-vous mieux.)

| 69 | Respecter le temps alloué

Il est important de respecter le temps qui vous est alloué. Un discours trop court peut passer pour de la paresse ou pour un manque d'intérêt. Un discours trop long dénote une préparation bâclée ou un esprit brouillon.

Ne pas déborder de votre sujet exige de la discipline, de la rigueur. Votre auditoire vous en saura gré, et vous en ressentirez une vive satisfaction.

Ne soyez pas de ceux qui traînent la voix, qui cherchent leurs mots, qui se répètent. Évitez les considérations inutiles et n'en mettez pas trop sous prétexte d'éblouir votre public. Souvent, c'est l'effet contraire qui se produit. Les gens aiment la simplicité, la clarté. Ils aiment apprendre sans trop faire d'efforts. Faire de l'esbroufe ne sert à rien sinon à éloigner des gens qui vous écoutent. Les fanfarons ont mauvaise presse.

Ne forcez pas le ton, n'essayez pas de «perler». N'abusez pas des mots d'esprit des autres. Utilisez des mots simples, des expressions correctes, des phrases claires. Soyez plus bref que long.

Et, de grâce, détendez-vous! Il n'y a pas lieu de vous inquiéter. Votre préparation est irréprochable, vous connaissez votre public, il faut maintenant oser.

Misez sur la clarté. Ouvrez votre cœur. Affichez une belle énergie et un bel enthousiasme: parler en public ne sera plus une épreuve stressante, mais plutôt une expérience toujours enrichissante.

| 70 | Répéter

Vous devez répéter votre discours plusieurs fois avant de le dire devant un public. Il faut que vous l'ayez bien en bouche et que votre texte coule avec facilité et plaisir.

Répétez tout seul, à haute voix. Répétez aussi devant le miroir. Dans la salle de bains, l'écho est souvent excellent, vous pourrez ainsi bien vous entendre. Et puis, demandez à une personne qui vous connaît bien de vous écouter. Vous aurez alors un premier trac qui va vous aider quand vous affronterez vraiment le public. Les remarques de cette personne seront des plus précieuses pour vous améliorer.

Si c'est possible, je vous conseille de vous présenter à l'avance dans la salle où vous ferez votre conférence, de prendre possession des lieux, de vérifier le micro, l'éclairage, la disposition des tables, des chaises, etc. Pour réussir votre communication, vous devez être maître des lieux. Vous serez plus à l'aise si ceux-ci vous sont familiers.

Maîtrisez vos peurs. Ne vous en faites pas si vous rougissez, cela arrive à tout le monde. Ça peut même être charmant.

Vous perdez vos moyens? Vous avez un trou de mémoire? Quelques hésitations? Retrouvez votre calme et votre tranquillité d'esprit, ce n'est pas la fin du monde.

Vous êtes perfectionniste? Voilà sans doute un défaut qu'il vous faudrait éliminer de votre personnalité. Aimez le travail bien fait, d'accord, mais n'exagérez pas. Fignoler à l'excès peut être désagréable pour les autres et peut même vous éloigner de votre public. Être perfectionniste peut jeter un froid: on n'aime pas les gens trop parfaits.

Soyez authentique avec vos hésitations, pas trop quand même, contrôlez vos peurs et foncez! Livrez votre message avec courage, confiance et dans le plaisir.

| 71 | Se détendre

Vous avez la gorge sèche, les épaules tendues, les poings fermés avant de prendre la parole? Détendez-vous. Faites des mouvements de rotation des épaules, cinq fois vers l'avant, cinq fois vers l'arrière. Bougez légèrement votre tête, en avant, en arrière, à gauche, à droite pendant quelques secondes. Regardez vos poings. Ouvrez vos mains, faites aller vos doigts, et surtout, surtout, souriez! Et pour ce faire, pensez à quelqu'un que vous aimez bien. C'est magique! La confiance revient en force. Vous êtes prêt. Allez-y! Vous n'en mourrez pas, au contraire, vous en sortirez gagnant. Prendre la parole, c'est un jeu.

Vous avez le trac? Rappelez-vous que le trac ne paraît pas. Il n'y a que votre mère, votre femme ou votre mari qui peuvent savoir que vous avez le trac, et rassurez-vous, ils n'en parleront à personne!

Pour réussir votre exposé, vous devez de toute évidence être en possession de vos moyens, et pour cela, vous devez maîtriser la situation pour éprouver une tranquillité psychologique. Il faut être bien dans sa tête et dans sa peau.

Votre discours est prêt, votre préparation est à point, et sur ce plan, vous respirez, vous êtes à l'aise. Vous avez apporté à votre tenue vestimentaire une attention particulière et vous vous sentez bien dans ce que vous portez, de la coiffure jusqu'aux chaussures.

Vous avez votre objectif bien en tête, vous êtes sûr d'intéresser et de séduire votre public. Pour une confiance en vous totale, il faut vous libérer de vos peurs. Ne gaspillez pas votre énergie en luttant contre vos blocages.

«Apprendre à se parler» est très important. On nous dit souvent d'être à l'écoute de son corps, mais il faut aussi ne pas avoir peur de se parler à soi-même. Vous vous connaissez très bien, alors discutez avec vous-même et je suis sûr qu'une petite voix vous dira que vous êtes prêt à prendre la parole en public.

Dans votre vie privée, avec le temps, vous avez appris à dire oui ou non sans la moindre gêne. Appliquez la même confiance à votre expression orale. Votre voix sera plus ferme, plus souriante et vous serez en pleine possession de cette tranquillité d'esprit indispensable à la réussite de votre discours.

Vous commencez à hésiter, à bafouiller? Vous êtes angoissé devant le public? Arrêtez-vous, prenez une bonne respiration, regardez-le avec un beau sourire, il comprendra et deviendra votre complice. Le public adore soutenir une personne qui demande de l'aide.

Les choses vont se replacer, et vous terminerez votre présentation sous les applaudissements.

| 72 | Entrer en scène!

Selon une enquête menée aux États-Unis, 20 % des personnes interrogées préféreraient sauter en parachute plutôt que de parler en public. Avant de sauter en parachute, il faut se préparer, s'entraîner. Avant de parler en public, il faut aussi se préparer et s'entraîner. Si vous le faites, vous allez retomber sur vos pieds, et croyez-moi, c'est moins dangereux que le parachute et tout aussi passionnant.

Votre cordon de sécurité est bien en place, votre tête est tranquille et libre de toute contrainte, votre discours est prêt, alors sautez: «Mesdames, messieurs...»

Dès le départ, accrochez votre public en lui disant pourquoi vous prenez la parole, le plus simplement possible. Imaginez que vous parlez à un ami, votre voix sera alors chaleureuse et sympathique.

Exprimez ce que vous pensez. Trouvez le ton, que ce soit pour un débat, une interview, une causerie, une conférence, et même un entretien au téléphone. Vous devez jouer de psychologie pour être en mesure de trouver la bonne manière d'exposer ce que vous voulez dire. Il n'y a pas de modèle unique, mais vous, vous êtes unique et c'est ce qui est rassurant.

Faites rimer efficacité avec honnêteté et votre auditoire vous écouterait sans problème. Sachez l'émouvoir ou l'étonner.

Ayez l'air détendu, la tête droite, les épaules décontractées et le sourire aux lèvres. Mettez une petite lumière dans vos yeux et manifestez votre plaisir d'être là.

L'émotion peut vous faire balbutier, vous faire perdre le fil. Ne paniquez pas! Au début, c'est normal. Ces petites défaillances font partie de l'apprentissage et vous ne devez pas vous laisser abattre pour si peu. Continuez à parler en public, c'est la seule façon d'arriver un jour à livrer correctement un discours. Faites preuve de patience.

Votre préparation psychologique est adéquate, vous connaissez votre sujet, vous vous sentez en forme, votre voix porte bien: vous avez tout ce qu'il faut pour limiter les effets du trac et prononcer un discours gagnant.

| 73 | Garder sa concentration

Les golfeurs le savent, la concentration est de rigueur si l'on veut gagner, ou du moins, bien jouer. Après une défaite, Tiger Woods a un jour déclaré: «Que voulez-vous, j'avais perdu ma concentration.» Il en est de même lorsque vous devez parler devant un groupe. Il faut vous concentrer sur le sujet sans perdre de vue le plan que vous vous êtes fixé pour transmettre un contenu valable. Un bruit, une panne de micro, des questions posées par les participants peuvent nuire à la livraison de votre discours et vous faire perdre votre concentration.

Il ne faut jamais apprendre son texte par cœur. Une distraction et c'est le trou de mémoire. On peut apprendre par cœur des noms, des dates, des statistiques faciles, mais jamais son texte en entier. Quelqu'un qui récite son texte par cœur

ressemble à un enfant d'école qui fait sa récitation. Ayez toujours en mains des fiches contenant votre discours.

En cas d'imprévu, réagissez vite, retombez sur vos pattes et reprenez rapidement le cours de votre exposé. Concentrez-vous et parlez avec conviction.

Et que faire lorsqu'il faut meubler du temps sur scène? Adressez-vous aux personnes dans la salle. Demandez-leur d'où elles viennent, ce qu'elles pensent de la nouvelle du jour qui fait la manchette. Donnez-leur la parole sur les bouchons de circulation. Et quand les conditions le permettent, reprenez votre discours.

| 74 | Apprendre à se cuirasser

Ceux qui ne font rien ne s'exposent à rien. Ceux qui accomplissent quelque chose s'exposent à la critique, et celle-ci n'est pas toujours facile à accepter.

Face à la critique, nous sommes toujours d'une sensibilité à fleur de peau et nous réagissons de façons diverses. Mais les critiques constructives doivent toujours être les bienvenues. C'est grâce à elles si nous pouvons améliorer la qualité de notre travail.

Malheureusement, il existe d'autres sortes de critiques. Des ignorants, des envieux, des frustrés se mêlent de nous faire des commentaires et des remarques. Parfois mal intentionnées, ces personnes nous font du mal. Souvent incompétentes, elles font plus de tort que de bien et perturbent le travail des gens sensibles. Il faut donc de toute nécessité apprendre à se cuirasser.

Apprendre à se cuirasser, c'est se rendre imperméable à ce genre de critiques. Il faut apprendre à faire la part des choses. Savoir lire entre les lignes, entre les mots. Savoir différencier, chez vos interlocuteurs, les intonations justes et vraies de celles qui sont fausses et mensongères. Apprendre à se méfier de ce genre de personnes, mais aussi trouver celles qui vont vous aider réellement, vous appuyer dans les temps difficiles, vous rassurer dans vos moments de doute.

Communiquer, c'est s'exposer à la critique. Il faut l'accepter, s'y faire, s'en servir et vivre heureux dans l'exercice de son métier, de sa profession, et dans ses échanges avec les autres.

| 75 | Astuces pour réussir un discours

Voici, en guise de résumé, des éléments à garder en tête pour assurer votre succès la prochaine fois que vous prendrez la parole devant un auditoire:

- Préparez-vous adéquatement.
- Portez une tenue vestimentaire qui convient à la rencontre. Des vêtements qui vous plaisent et dans lesquels vous êtes à l'aise.
- Évitez les chaussures neuves. Si vous êtes invité à la télé, informez-vous de la couleur du décor et demandez quelle sera la couleur de l'ensemble que portera l'animateur ou l'animatrice. Choisissez une couleur qui s'y mariera bien. Vous paraîtrez bien et votre communication sera bien amorcée.
- Ne restez pas immobile derrière le micro, le pupitre, la table ou le lutrin. Bougez, ne serait-ce que légèrement. À l'occasion, avancez-vous vers le public comme pour en prendre possession.
- Mangez légèrement avant de prendre la parole.
- Évitez l'alcool, même un petit verre. L'alcool et le trac font mauvais ménage. J'ai vu des personnes pleines de talent prononcer leur discours avec une articulation si molle qu'on avait peine à les comprendre.
- Évitez aussi les boissons gazeuses (coca, Perrier); un petit «rapport» est vite arrivé et incontrôlable... Cela est du plus mauvais effet, surtout au micro.
- Arrivez au moins trente minutes avant la rencontre.
- Vérifiez l'état des lieux: estrade, lutrin, micro, éclairage.
- Si les circonstances le permettent, soyez à la porte pour accueillir les gens. Plus vous serrerez de mains, plus vous aurez de zones favorables dans la salle.
- Parlez avec enthousiasme, de votre plus belle voix, appuyée par une intonation vivante et une articulation souple.
- N'ayez pas peur d'étonner en apportant quelque chose de neuf, d'original.
- Si vous vous adressez à des profanes, évitez le vocabulaire spécialisé et laissez derrière vous le jargon de votre métier ou de votre profession. Donnez des explications claires pour rendre votre discours accessible à l'ensemble de votre auditoire.
- Soyez pédagogue. Revoyez en esprit le professeur qui vous a le plus marqué et agissez comme lui – une douceur dans l'explication, des

exemples qui aident à la compréhension, un désir évident d'être compris et de faire comprendre – et à votre tour, vous saurez marquer vos auditeurs.

- Dans un exposé, c'est vous qui êtes aux commandes. Prenez donc la place qui vous revient. Et n'oubliez jamais de vous demander ce que vous voulez que votre auditoire retienne de votre exposé. Vous pourrez ainsi bien cerner votre sujet et éviter de vous éparpiller.
- Respectez le temps qui vous est alloué; mieux, si on vous accorde 15 minutes, prenez-en 13, on vous réinvitera.
- Saluez et remerciez les organisateurs.
- Soyez disponible après votre exposé pour rencontrer les gens et répondre à leurs questions.

Il ne s'agit pas de mémoriser ces astuces par cœur, bien sûr, mais de vous en inspirer. Plus vous respecterez ces lignes directrices, plus vous éprouverez de satisfaction à prendre la parole devant un public. Et en rentrant chez vous, vous direz probablement: «Je suis prêt à recommencer!»

Conclusion

*Si vous n'essayez jamais, vous ne réussirez jamais,
mais si vous essayez, vous risquez de vous étonner vous-même.*

— SAINTE-BEUVE

Après avoir lu ce livre, vous savez que communiquer signifie bien plus que choisir les bons mots à dire. Communiquer, c'est aussi pouvoir captiver l'attention par votre tenue, votre sourire, par les exemples que vous apportez, par votre sérieux, mais aussi par votre humour.

Savoir bien s'exprimer oralement, c'est aussi savoir véhiculer sa pensée. La maîtrise de la parole révèle la personnalité de celui ou de celle qui parle, et elle lui permet en même temps de passer à l'action. Vous avez peut-être un jour laissé passer une belle occasion de vous faire valoir parce que vous ne maîtrisiez pas la parole comme vous l'auriez souhaité. Aujourd'hui, vous avez le goût de vous dépasser et, surtout, de ne pas rater l'occasion qui fera de vous une personne différente, celle que vous rêvez d'être.

Ce perfectionnement est possible pour tous et repose sur la capacité d'une personne à se cultiver et à s'ouvrir sur le monde. Il vous faut donc travailler sur l'organisation de la pensée autant que sur les techniques d'expression qui vous permettront de parler et d'écrire avec justesse et efficacité.

Vous avez terminé la lecture du livre? Mettez-le de côté. Oubliez tout ce que vous avez lu. De toute façon, il ne restera que ce qui vous a frappé. C'est enregistré dans votre subconscient.

Le premier mois, vous allez sans vous en rendre compte assimiler toute la matière.

Dès le deuxième mois, vous serez prêt à vous fixer pour objectif de prendre la parole à la maison, à l'école ou au travail.

Poursuivez ainsi votre jogging quotidien de l'expression orale au fil des mois et vous verrez graduellement les résultats se produire. Non seulement votre communication sera meilleure, mais votre estime de soi s'en portera mieux aussi. Ne ratez pas cette occasion: une nouvelle vie s'offre à vous!

Bonne chance!

JACQUES LAURIN

Annexes

1. *Oceano Nox*, poème de Victor Hugo

Oh! Combien de marins, combien de capitaines
Qui sont partis joyeux pour des courses lointaines,
Dans ce morne horizon se sont évanouis!
Combien ont disparu, dure et triste fortune!
Dans une mer sans fond, par une nuit sans lune,
Sous l'aveugle océan à jamais enfouis!
Combien de patrons morts avec leurs équipages!
L'ouragan de leur vie a pris toutes les pages
Et d'un souffle il a tout dispersé sous les flots,
Nul ne saura leur fin dans l'abîme plongée.
[...]

2. Textes de présentation de nouvelles (verbatim)

A. Téléjournal de Radio-Canada du 12 janvier 2014, présenté par Pascale Nadeau

Haïti, quatre ans après

«C'était il y a quatre ans déjà, on s'en rappelle tous. Mais les Haïtiens aussi ne sont pas près d'oublier. Partout en Haïti on a commémoré sobrement aujourd'hui le triste anniversaire du séisme qui a dévasté le pays le 12 janvier 2010.

La tragédie a ému les Canadiens, qui ont répondu avec grande générosité, tout comme le reste de la communauté internationale d'ailleurs. Les milliards

de dollars promis ont été dépensés mais quatre ans plus tard, les progrès sont lents et il est difficile de savoir où est allé l'argent.»

Choisi par le pape

«L'archevêque de Québec sera nommé cardinal et c'est toute une surprise pour monseigneur Gérald Cyprien Lacroix, qui a en fait appris la nouvelle en même temps que tout le monde ce matin. Il fait partie du premier groupe de cardinaux choisis par le pape François, et ses paroissiens sont aux anges.»

Dîner des rois

«Le maire de Montréal, Denis Coderre, a troqué sa cravate pour le tablier aujourd'hui. Il a servi des repas aux sans-abri lors du traditionnel dîner des rois à l'Accueil Bonneau. Un dernier repas des Fêtes pour les itinérants, que le maire a bien promis de ne pas oublier.»

B. Téléjournal de Radio-Canada du 11 janvier 2014, présenté par Pascale Nadeau

Virage numérique

«L'Internet et les téléphones intelligents sont en train de transformer la manière de produire et de consommer l'information. La presse écrite subit bien sûr de plein fouet cette crise. Les jeunes lecteurs et avec eux les publicitaires boudent les journaux papier. Les plus petits joueurs du marché doivent aussi s'adapter.»

C. Téléjournal de Radio-Canada du 9 janvier 2014, présenté par Céline Galipeau

Récupérer son dû

«Le créateur québécois revient à la charge. Après sa victoire en Cour suprême juste avant Noël, Claude Robinson s'attelle maintenant à la difficile tâche de récupérer les millions que lui doivent ceux qui ont plagié son œuvre. Et il démontre la même détermination, la même créativité qui ont fait sa

marque ces 18 dernières années. Christian Latreille a recueilli les premiers commentaires de Claude Robinson sur cette nouvelle étape de son combat.»

En eaux troubles

(Le topo débute par un extrait de la conférence de presse de Chris Christie disant: «*I apologize...*»)

«C'est vraiment la grosse histoire aux États-Unis. Pendant près de deux heures, Chris Christie a demandé pardon et répété qu'il ne savait rien, avant hier, de ce scandale. Il faut dire que le gouverneur du New Jersey, un républicain modéré, risque gros: plusieurs le voient dans la course pour succéder à Barack Obama, des ambitions mises à mal aujourd'hui par une affaire digne d'un thriller politique.

Notre chef de bureau à Washington...»

Un problème de roue?

«Revenons au pays. Deuxième journée d'enquête sur le déraillement au Nouveau-Brunswick, deuxième piste d'explications. Après une défaillance des freins hier, on soupçonne maintenant la fissure d'une roue.

Ce soir, deux reportages: celui de Marilyn Marceau qui est sur place, et les réactions à Ottawa et dans les municipalités traversées par ces trains, avec Marc Godbout.»

3. *La Cigale et la Fourmi*, fable de Jean de LaFontaine

La Cigale, ayant chanté
Tout l'été,
Se trouva fort dépourvue
Quand la bise fut venue:
Pas un seul petit morceau
De mouche ou de vermisseau.
Elle alla crier famine
Chez la Fourmi sa voisine,
La priant de lui prêter

Quelque grain pour subsister
Jusqu'à la saison nouvelle.
«Je vous paierai, lui dit-elle,
Avant l'Oût, foi d'animal,
Intérêt et principal.»
La Fourmi n'est pas prêteuse:
C'est là son moindre défaut.
— Que faisiez-vous au temps chaud?
Dit-elle à cette emprunteuse.
— Nuit et jour à tout venant
Je chantais, ne vous déplaie.
— Vous chantiez? j'en suis fort aise.
Eh bien! dansez maintenant.

4. *Le mot*, de Victor Hugo

Braves gens, prenez garde aux choses que vous dites!
Tout peut sortir d'un mot qu'en passant vous perdîtes; TOUT, la haine et le
deuil!

Et ne m'objectez pas que vos amis sont sûrs
Et que vous parlez bas.
Écoutez bien ceci:

Tête-à-tête, en pantoufle,
Portes closes, chez vous, sans un témoin qui souffle,
Vous dites à l'oreille du plus mystérieux
De vos amis de cœur ou si vous aimez mieux,
Vous murmurez tout seul, croyant presque vous taire,
Dans le fond d'une cave à trente pieds sous terre,
Un mot désagréable à quelque individu.

Ce MOT — que vous croyez que l'on n'a pas entendu,

Que vous disiez si bas dans un lieu sourd et sombre —
Court à peine lâché, part, bondit, sort de l'ombre;
Tenez, il est dehors! Il connaît son chemin;
Il marche, il a deux pieds, un bâton à la main,
De bons souliers ferrés, un passeport en règle;
Au besoin, il prendrait des ailes, comme l'aigle!
Il vous échappe, il fuit, rien ne l'arrêtera;
Il suit le quai, franchit la place, et cætera
Passe l'eau sans bateau dans la saison des crues,
Et va, tout à travers un dédale de rues,
Droit chez le citoyen dont vous avez parlé.
Il sait le numéro, l'étage; il a la clé,
Il monte l'escalier, ouvre la porte, passe, entre, arrive
Et railleur, regardant l'homme en face dit:
«Me voilà! Je sors de la bouche d'un tel.»
Et c'est fait. Vous avez un ennemi mortel.

5. Des citations inspirantes

«Pour gagner, il faut risquer de perdre.»

JEAN-CLAUDE KILLY

«La beauté est dans les yeux de celui qui regarde.»

OSCAR WILDE

«Ne compter que sur soi, c'est risquer de se tromper.»

PIERRE GRAVEL, CURÉ

«Chaque difficulté rencontrée doit être l'occasion d'un nouveau progrès.»

PIERRE DE COUBERTIN

«La vraie faute est celle qu'on ne corrige pas.»

CONFUCIUS

«Ceux qui ne font rien ne se trompent jamais.»

THÉODORE DE BANVILLE

«Les faibles ont des problèmes. Les forts ont des solutions.»

LOUIS PAUWELS

«La plus grande gloire n'est pas de ne jamais tomber, mais de se relever à chaque chute.»

JULES RENARD

«La chance: plus je travaille, plus elle me sourit.»

STEPHEN LEACOCK

«Survivre aux épreuves est la meilleure façon de faire ses preuves.»

DANIEL DESBIENS

«Les difficultés ne sont pas faites pour abattre, mais pour être abattues.»

MONTALEMBERT

«Il n'y a qu'un luxe dans la vie, c'est de pouvoir se tromper. Ce qui m'irrite le plus, c'est la prudence, l'immobilisme.»

JACQUES BREL

«Tout le monde savait que c'était impossible à faire. Puis, un jour, quelqu'un est arrivé qui ne le savait pas, et il l'a fait.»

CHURCHILL

«Ce n'est pas en tournant le dos aux choses qu'on leur fait face.»

PIERRE DAC

«C'est la parole qui est d'or; le silence est de plomb.»

HERVÉ BAZIN

«Dire oui à tout et à tout le monde, c'est comme si on n'existait pas.»

TAHAR BEN JELLOUN

«La langue que nous utilisons influe sur notre manière de penser.»

BERNARD WERBER

«Un homme qui ne marche pas ne laisse pas de traces.»

GEORGES WOLINSKI

«L'homme a peur. Il a toujours vécu dans la peur. Il a peur. Peur de lui-même.»

CLIFFORD DONALD SIMAK

«On n'improvise jamais mieux que lorsqu'on sait son texte.»

ROBERT HOLLIER

«J'aime que les choses arrivent et, si elles n'arrivent pas, j'aime les faire arriver.»

CHURCHILL

«Si l'homme a deux oreilles et une bouche, c'est pour écouter deux fois plus qu'il ne parle.»

CONFUCIUS

«Il n'y a qu'une réponse à la défaite, et c'est la victoire.»

CHURCHILL

«Celui qui ne progresse pas chaque jour recule chaque jour.»

CONFUCIUS

«Il ne s'agit pas de lire beaucoup, mais de bien lire.»

ARISTIPPE DE CYRÈNE

«La discipline est de savoir ce que l'on veut, et de ne jamais l'oublier.»

DAVID CAMPBELL

«Savoir faire est facile, le difficile est de le faire.»

MALCOLM DE CHAZAL

«C'est facile d'arrêter de fumer, j'arrête vingt fois par jour.»

OSCAR WILDE

«Celui qui rencontre le plus de succès dans la vie est celui qui est le mieux informé.»

BENJAMIN DISRAELI

«Il n'est meilleur ami ni parent que soi-même.»

LA FONTAINE

«La recette du succès: suivre sa propre voie.»

MOSES ISEGAWA

«La plus banale des feuilles blanches vaut le meilleur des psychanalystes.»

PHILIPPE BOUVARD

«Le travail est le meilleur remède à la tristesse.»

ARTHUR CONAN DOYLE

«On ne force pas une curiosité, on l'éveille.»

DANIEL PENNAC

«Plus on a de succès, plus on devient timide.»

MICHEL HOUELLEBECQ

«Se mentir à soi-même, le meilleur moyen de ne jamais se trouver.»

MICHELLE GUÉRIN

«Le succès est là pour ceux qui n'ont pas peur de le cueillir.»

MONIQUE CORRIVEAU

«Ce que le public te reproche, cultive-le, c'est toi.»

JEAN COCTEAU

«Mieux vaut écouter la semonce du sage qu'écouter le chant du fou.»

LA BIBLE

«J'ai beaucoup appris en écoutant attentivement. La plupart des gens ne sont jamais à l'écoute.»

ERNEST HEMINGWAY

«Le succès n'est pas un but, mais un moyen de viser plus haut.»

PIERRE DE COUBERTIN

«Pour agir, il faut une forte dose de défauts. Un homme sans défauts n'est bon à rien.»

JACQUES CHARDONNE

«La victoire va à celui qui prend le plus de risques.»

JEAN-CLAUDE KILLY

Du même auteur dans
la collection *Le bon mot*



JACQUES LAURIN

MAÎTRISEZ LA CONJUGAISON

Préface de Pascale Lefrançois

COLLECTION
LE BON MOT

L'accord du verbe précédé d'un nom et
complément au pluriel (une bande de,
groupe de..., etc.) se fait selon que l'on
choisit de parler de manière indivi-
duelle ou collective.
Accord avec le sujet quand ce n'est pas

- * La pile de dossiers diminue. (C'est
celle-ci.)
- * La file de personnes s'est allongée.
(Celle-ci.)
- * Une collection de disques sera mise
entière en vente.

*Accord avec le complément quand les
éléments sont distincts.*

LES ÉDITIONS DE
L'HOMME

JACQUES LAURIN

AMÉLIOREZ VOTRE FRANÇAIS

Préface de Pascale Lefrançois

COLLECTION
LE BON MOT

Prenons, par exemple, la phrase qui s

» On aime les ordinateurs qui on
On est un pronom; donc, il suffit
autre pronom, comme il.

Ont est un verbe; donc, il suffit de
avaient.

Voyons le résultat :

» (Il) aime les ordinateurs qui (av
Tout va; donc, on aime les ordinat

En résumé :

Si je peux remplacer on par il, j'éc

LES ÉDITIONS DE
L'HOMME



JACQUES LAURIN

Nos anglicismes

2300 mots ou expressions à corriger

COLLECTION
LE BON MOT

Des abus physiques
(Physical abuse)

Des mauvais traitements ;
des sévices

Une carrière académique
(An academic career)

Une carrière universitaire

Acter la maladie
(To act the part)

Simuler la maladie ; faire
semblant ; jouer la comédie

Les actifs de la compagnie

LES ÉDITIONS DE
L'HOMME



JACQUES LAURIN

Les américanimes

1200 mots ou expressions *made in USA*

COLLECTION
LE BON MOT

être au bout de sa corde
(to be at the end of one's rope)
être à bout de nerfs, au bout du rouleau
prends-le pas personnel
(don't take it personally)
sens-toi pas visé, prends-le pas pour toi
être raqué
(to be racked with pain)
être courbaturé, avoir mal partout
entre vous et moi
(between you and me)
entre nous, de vous à moi, soit dit
entre nous

LES ÉDITIONS DE
L'HOMME

JACQUES LAURIN

AMÉLIOREZ VOTRE FRANÇAIS

Préface de Pascale Lefrançois

COLLECTION
LE BON MOT

Prenons, par exemple, la phrase qui a

» On aime les ordinateurs qui on

On est un pronom; donc, il suffit

autre pronom, comme il.

Ont est un verbe; donc, il suffit de

avaient.

Voyons le résultat :

» (Il) aime les ordinateurs qui (av

Tout va; donc, on aime les ordinat

En résumé :

Si je peux remplacer on par il, j'éc

 INSTITUT DE
L'HOMME

Roland
JACOB

Jacques
LAURIN

Ma grammaire

Nouvelle édition

COLLECTION
LE BON MOT

La formation des mots
La phrase
Les fonctions
Le nom
L'adjectif qualificatif
Le déterminant
Le pronom
Le verbe
Le mot invariable
La ponctuation
L'accord grammatical
Les homophones
Les facilitateurs

UNIVERSITÉ DE
L'HOMME

Suivez-nous sur le Web

Consultez nos sites Internet et inscrivez-vous à l'infolettre pour rester informé en tout temps de nos publications et de nos concours en ligne. Et croisez aussi vos auteurs préférés et notre équipe sur nos blogues!

EDITIONS-HOMME.COM

EDITIONS-JOUR.COM

EDITIONS-PETITHOMME.COM

EDITIONS-LAGRIFFE.COM

Table des matières

[Couverture](#)

[Introduction](#)

[Parler en toutes occasions](#)

[Les exercices](#)

[Patience et courage](#)

[CHAPITRE 1 - Gagner en confiance](#)

[1 Apprendre à se connaître](#)

[2 Cerner ses forces et ses faiblesses](#)

[3 S'aimer davantage](#)

[4 Se munir de bons outils](#)

[5 Acquérir de l'assurance](#)

[6 Faire son jogging de l'expression orale](#)

[7 Quitter sa zone de confort](#)

[CHAPITRE 2 - Surmonter ses peurs](#)

[8 Dissocier timidité et trac](#)

[9 Vaincre la timidité](#)

[10 Vaincre la peur du regard des autres](#)

[Quelques trucs pour la vaincre](#)

[11 Vaincre la peur de prendre la parole](#)

[12 Vaincre la peur de l'entretien](#)

[Quelques conseils pour un entretien d'embauche](#)

[13 Vaincre la peur du téléphone](#)

[14 Vaincre la peur d'annoncer une mauvaise nouvelle](#)

[15 Apprivoiser le microphone](#)

[16 Vaincre la peur de l'échec](#)

[CHAPITRE 3 - Maîtriser la technique](#)

[17 Avoir une belle voix](#)

[Le débit](#)

[La respiration](#)

L'intonation

18 Exprimer l'émotion dans la voix

19 Trouver sa voix

20 Adapter le volume de la voix

Exercices de projection

21 Lire à haute voix

Exercices de lecture

22 Avoir une bonne diction

Exercices d'articulation

Exercices de prononciation

Faire les bonnes liaisons

23 Trouver le débit adéquat

Exercice d'humilité

24 Varier le rythme

25 Savoir accentuer

L'accent tonique

L'accent d'insistance ou d'intensité

26 Respirer au bon moment

Exercices de respiration

27 Oser faire des silences

CHAPITRE 4 - Trouver les mots justes

28 Apprivoiser la langue

29 Adapter son niveau de langue

30 Parler pour se faire comprendre

31 Éviter la langue de bois

32 Doser les citations et expressions figées

33 Donner son avis

34 Faire des remarques constructives... et élégantes

35 Dire merci

CHAPITRE 5 - La conversation

36 Parler avec simplicité et naturel

37 Faire les présentations

38 Utiliser le tu et le vous à bon escient

39 Être à l'écoute

40 Établir le premier contact

[41 Amorcer la conversation](#)

[42 Poser les bonnes questions](#)

[43 Éviter certaines questions](#)

[CHAPITRE 6 - Conquérir son public](#)

[44 Respecter son public](#)

[45 Être vrai](#)

[46 Sentir son public](#)

[47 Établir le contact par le regard](#)

[48 Avoir de la présence](#)

[Portrait d'une femme qui aime parler en public](#)

[49 Adopter le ton de la conversation](#)

[50 Sourire intérieurement](#)

[51 Développer son charisme et son charme](#)

[Allumer sa petite lumière intérieure](#)

[52 Séduire](#)

[53 Limiter l'usage des lumières tamisées](#)

[54 S'il faut absolument parler chiffres...](#)

[55 Choisir sa tenue](#)

[56 Limiter les gestes](#)

[57 Trouver son but](#)

[58 Savoir convaincre](#)

[59 Savoir négocier](#)

[60 Savoir plaire et émouvoir](#)

[CHAPITRE 7 - Réussir son discours](#)

[61 Bien préparer... son improvisation](#)

[62 Apprendre à improviser](#)

[63 Avant de rédiger un discours](#)

[Posez-vous les bonnes questions](#)

[Qui?](#)

[Quoi?](#)

[Quand?](#)

[Où?](#)

[Pourquoi?](#)

[Faites des recherches sur votre contenu](#)

[Laissez mijoter votre texte](#)

[Construisez votre plan](#)

[64 Préparer les ingrédients d'un bon discours](#)

[65 Rédiger un plan efficace](#)

[66 Lire ou dire son texte](#)

[Lire ou ne pas lire?](#)

[67 Recourir aux fiches](#)

[Trembler comme une feuille](#)

[68 Quelques erreurs à éviter](#)

[69 Respecter le temps alloué](#)

[70 Répéter](#)

[71 Se détendre](#)

[72 Entrer en scène!](#)

[73 Garder sa concentration](#)

[74 Apprendre à se cuirasser](#)

[75 Astuces pour réussir un discours](#)

[Conclusion](#)

[Annexes](#)

[1. Oceano Nox, poème de Victor Hugo](#)

[2. Textes de présentation de nouvelles \(verbatim\)](#)

[Haïti, quatre ans après](#)

[Choisi par le pape](#)

[Dîner des rois](#)

[Virage numérique](#)

[Récupérer son dû](#)

[En eaux troubles](#)

[Un problème de roue?](#)

[3. La Cigale et la Fourmi, fable de Jean de Lafontaine](#)

[4. Le mot, de Victor Hugo](#)

[5. Des citations inspirantes](#)

[Page légale](#)

[Quatrième de couverture](#)

Infographiste: Chantal Landry
Révision: Brigitte Lépine
Correction Élyse-Andrée Héroux et Joëlle Bouchard

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada

Laurin, Jacques, 1931-

Vaincre la peur de parler en public: des conseils pour captiver, séduire, convaincre

Comprend des références bibliographiques.

ISBN 978-2-7619-4077-1

1. Art de parler en public. 2. Communication orale. I. Titre.

PN4129.3.L38 2014 808.5'1 C2014-940945-1

08-14

© 2014, Les Éditions de l'Homme,
division du Groupe Sogides inc.,
filiale de Québecor Média inc.
(Montréal, Québec)
Tous droits réservés

Dépôt légal: 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-7619-4077-1

DISTRIBUTEURS EXCLUSIFS:
Pour le Canada et les États-Unis:

MESSAGERIES ADP inc.*

2315, rue de la Province

Longueuil, Québec J4G 1G4

Téléphone: 450-640-1237

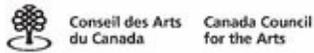
Télécopieur: 450-674-6237

Internet: www.messageries-adp.com

* filiale du Groupe Sogides inc., filiale de Québecor Média inc.

Gouvernement du Québec – Programme de crédit d’impôt pour l’édition de livres – Gestion SODEC – www.sodec.gouv.qc.ca

L’Éditeur bénéficie du soutien de la Société de développement des entreprises culturelles du Québec pour son programme d’édition.



Nous remercions le Conseil des Arts du Canada de l’aide accordée à notre programme de publication.

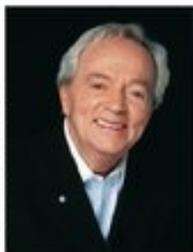
Nous reconnaissons l’aide financière du gouvernement du Canada par l’entremise du Fonds du livre du Canada pour nos activités d’édition.

Cette publication numérique a été préparée par [Marquis Interscript](#) à partir de l'édition papier du même ouvrage.



Conversation intime, exposé oral, cocktail d'affaires, service à la clientèle, mot de remerciement... La vie est remplie d'occasions qui sollicitent notre habileté à communiquer, et pour lesquelles le courriel et le texto ne sont d'aucun recours. Découvrez, en 75 courtes leçons, des trucs infallibles pour surmonter votre crainte de prendre la parole en public et des astuces pour conquérir votre auditoire à tout coup. L'auteur vous livre des conseils clairs et éprouvés : comment gérer le trac, choisir les bons mots, développer votre charisme, engager une conversation, rédiger un petit discours, affronter la critique, etc. Vous ressortirez de cette lecture mieux outillé pour affronter toutes les situations et motivé à relever de nouveaux défis !

© Geneviève Dorion-Cougeat



Docteur en linguistique de l'Université de Strasbourg, **Jacques Laurin** a été professeur de français, directeur général du Conservatoire Lassalle, éditeur, chroniqueur à la télévision et à la radio, et conseiller en communication pour Radio-Canada, entre autres. Éminent pédagogue, il est l'auteur de nombreux best-sellers sur la langue française.