

Convaincre un auditoire

Arthur Garnier

- Congruence : Le fait d'être en accord entre ce que l'on pense, ce qu'on ressent et ce qu'on dit.
- La relation influence le contenu.
- L'écoute n'est pas un processus naturel
- La communication est un échange dynamique.
 - Questions ouvertes et ciblées
 - Reformulation
 - Feedback
- La communication est un échange rituel

1 Reformulations

- Echo : Reprend un mot-clé
- Reflet : Retour de l'information
- Inversée : relève l'implicite
- Clarification : rassemble les éléments épars du discours
- Déductive
- Interrogative : Retour une question posée et diffère la réponse
- Biaisée : Sélectionne une partie de l'information

2 Le concept VAKO

- Pour prendre de l'information à l'extérieur, vous vous servez de vos 5 sens.
- utilisation des images = **V**isuels
- Utilisations des sons et des mots = **A**uditifs
- Utilisation des impressions (toucher, odeur, goût, émotions corporelles, émotions...) = **K**inesthésiques, **O**lfactifs

V	A	K	O/G
voir	entendre	sentir	être d'un goût douteux
considérer	accorder	embobiner	sentir mauvais
se faire jour	sous-entendu	être pétrifié	puer
être aveuglé	inouï	un coup de main	ça ne mange pas de pain
avoir l'air de	discordant	être lessivé	ça sent le roussi
voir venir	mot pour mot	avoir froid dans le dos	une note salée
c'est brumeux	bien entendu	avoir la chair de poule	c'est le bouquet
avoir un regard d'acier	ça ne me dit rien	chaleureux	la pilule est amère
en mettre plein la vue	être au diapason	être lourd	avoir l'eau à la bouche
voir clair	écouter	se comporter avec légèreté	
entrevoir	à bon entendeur	être touché au cœur	
illustrer	s'entendre	souffler le chaud et le froid	
éclairer sa lanterne	écouter un son de cloche	saisir la balle au bond	
être dans le brouillard	sonner à la bonne porte	être en contact avec	
s'éclaircir les idées	faire écho à	mettre le doigt sur	
des idées lumineuses	mettre l'accent sur	avoir de solides références	
faire un tour d'horizon	une rumeur	être mal dans sa peau	
y voir clair	cela fera du bruit	être insensible à	
être aveugle à	faire la sourde oreille	garder la main sur	
en un éclair	être sourd à	une rupture	
un point de vue	prêter l'oreille à	main dans la main	
avoir l'œil sur	à l'unisson	se heurter à	
une perspective nouvelle	orchestrer	toucher	
se perdre de vue	mettre un bémol	douloureux	
sans l'ombre d'un doute	harmonie	perçant	
en faire voir de toutes les couleurs	une nouvelle gamme	secouer	
préciser ses vues	le chant des sirènes	appuyer	
souigner	déclarer	couvrir	
	sonner faux	toucher le fond	
		mordre à l'hameçon	
		un problème épineux	

2.1 Exercice

- C'est un homme à la voix cassante (K)
 - Cet homme laisse entendre un ton autoritaire.
- Il donne l'impression de se sentir en pleine forme. (K)
 - Il a l'air en bonne santé.
- Cette image réapparaît sans cesse devant mes yeux (V)
 - Cette sensation me hante.
- Je suis très refroidi par vos derniers résultats (K)
 - Je dois revoir vos perspective après avoir jeter un oeil sur vos derniers résultats.
- Etre réaliste, c'est avoir les pieds sur terre (K)
- Etre réaliste, c'est voir clair

3 Les mots-valises

C'est une étiquette que nous mettons sur nos expériences, sur notre modèle du monde.

Que faire pour lever les ambiguïtés ?

- Reformuler en prenant comme hypothèse son *expérience personnelle*
 - “Donc faire plus de réunion ?”
- Questionner en remplaçant le mot abstrait ou vague par une *expression dynamique*
 - “Ah tu veux plus de communication ? Qu’est ce que c’est pour toi communiquer ?”
- Questionner au niveau de *l’expérience de l’interlocuteur*
 - “Explique moi une méthode que tu as trouvé pour mieux communiquer ?”

Changeons le vocabulaire :

A la place de ...	Utilisons...
Pourquoi ? Tourné vers les causes, le passé	Comment ? Tourné vers l’action, le futur
Bon/Mauvais - Faute (contexte général, associe personne et actes, jugement, c’est blanc ou c’est noir, culpabilisants)	Adapte/Inadapte -Erreur contexte spécifique, dissocie la personne de ses actes, opinion, nuances
Probleme : Statique	Objectif : Dynamique
Echec : Centré sur l’aspect négatif	Expérience : Contré sur l’aspect positif et dynamique

4 Le feedback, c’est d’abord...

L’écoute!

- Une bonne communication nécessite :
 1. Congruence
 2. Attention positive
 3. Empathie
- A bannir : jugement, enquête, conseil (Mao : “Ne donne pas de poisson, apprends à pêcher”)

5 Deux types d’écoute

- Ecoute comportementale
 - Environnement (lieu, disposition, durée, ...)
 - Comportement physique
 - Paraverbal/Silence attentif
- Ecoute verbale
 - Reformulation
 - Relances
 - Questions

6 Créer un climat propice à la communication

6.1 Pourquoi créer le rapport ?

- Rapport = contact, relation entre 2 interlocuteurs

- Le rapport permet que la communication ait lieu.
- Sans un climat favorable, l'écoute est modifiée, voir altérée (filtres)

⇓

Etablir le rapport = établir une relation d'harmonie, d'entente, d'accord, d'affinité

6.2 Comment créer le rapport ?

- Tendance naturelle chez la plupart des individus
- Si le contact est difficile, on peut recourir à certaines techniques faisant appel au verbal ou au paraverbal.
- Il y a autant de façon de créer le rapport qu'il y a d'individus.
- MAIS il existe un processus efficace appelé **la synchronisation**

Elle existe à plusieurs niveaux :

- Synchronisation gestuelle et corporelle
- Sur le ton ou le rythme de la voix
- Sur la respiration