

AD FORMATION

REUNIONS AVEC DEBATS CONTRADICTOIRES



AD FORMATION

1 rue de Varsovie 12000 Rodez Tél : 06 22 72 82 31

Email : annecaussanel@hotmail.fr

Siret : 529 739 823 00050 Code APE : 8559 A

SOMMAIRE

PREPARER LE DEBAT	3
Les objectifs de la réunion	
SE PREPARER AVANT L'ANIMATION DU DEBAT	5
Le mental	
Développer l'estime de soi	
LORS DE L'ANIMATION	6
Le visuel	
Le verbal	
Le vocal	
COMMUNIQUER EFFICACEMENT	8
Miser sur le dialogue	
La communication efficace	
Exercer son autorité	
Les positions de vie	
Les différents types d'attitudes	
FAIRE FACE AUX CONFLITS	13
Accepter ses émotions	
Gérer le contradictoire	
Traiter un différend	
Faire face lors d'une critique	

PREPARER LE DEBAT

Le débat est un *moment privilégié* :

D'informations,

D'écoute

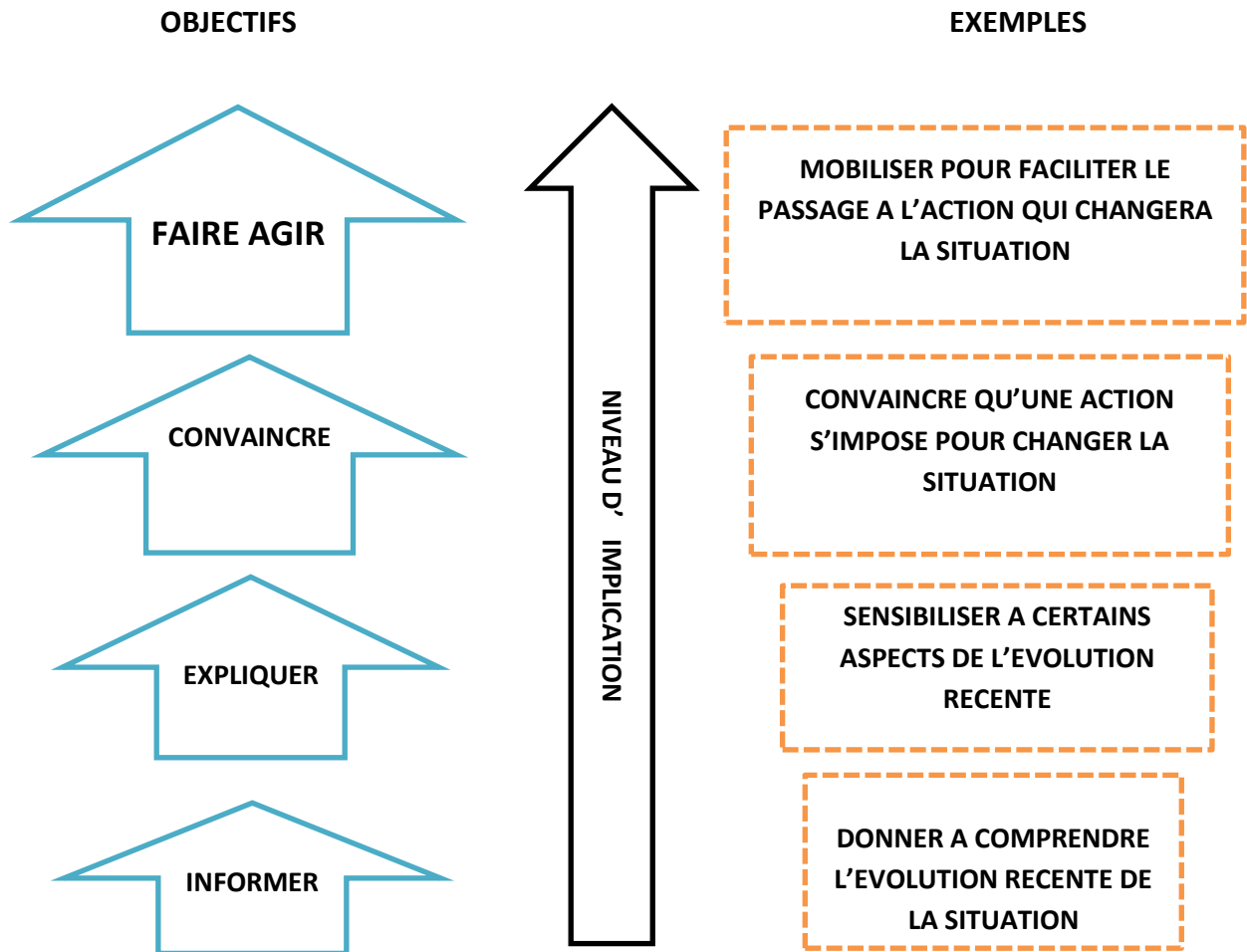
D'échanges.

Il *doit être soigneusement préparé.*

La préparation est gage de réussite, elle permet de :

- Définir les objectifs et le contenu du débat
- S'approprier les supports
- Mettre en application les techniques de prise de parole par l'entraînement
- Réfléchir aux questions et objections des participants
- Préparer des arguments.

LES OBJECTIFS DE LA REUNION



SE PREPARER AVANT L'ANIMATION DU DEBAT

LE MENTAL

Surmonter le trac

De quelles façons ?

- Lister les pensées anxiogènes pour connaître ce qui vous fait peur
- Confronter ces pensées anxiogènes à la réalité pour ne pas les exagérer
- Lister des pensées positives
- Trouver des interprétations positives par rapport aux personnes qui vous entourent, à la situation vécue
- Travailler votre respiration
- S'exercer.

DEVELOPPER L'ESTIME DE SOI

Si vous vous estimez, vous afficherez une certaine confiance et rayonnerait tout en influençant vos interlocuteurs.

Pour développer l'estime de vous, agissez au quotidien afin de prendre l'habitude de :

- Vous autoriser à **avoir des émotions et des besoins**, les exprimer, les combler.
- **Vous respecter vous et vos valeurs**, indépendamment de votre entourage et de la société
- **Accepter de ne pas être parfait**. Vous avez le droit à l'erreur et de vous tromper. Ne vous dévalorisez pas ne cas de faute
- **Vous plaire**. Les complexes sont aussi irraisonnables que tenaces, d'où la difficulté de s'en défaire.
- **Pratiquer la persévérance**. En effet, si vous rassemblez toute votre volonté pour atteindre un but sans vous laisser arrêter par les obstacles, vous finirez bien par réussir.
- **Prendre des risques calculés**. Prendre des risques c'est aussi augmenter ses chances de réussir.

Un individu qui s'estime gagne ne confiance et dégage une certaine assurance qui se voit... et se transmet.

LORS DE L'ANIMATION

LE VISUEL

Aller vers le public

« On n'a pas l'occasion de faire deux fois une première impression ».

Le club des cinq :

- Avancez vers le public
- Accueillez par un geste d'ouverture
- Regardez pour entrer en relation
- Posez-vous : expirer/ souffler
- Faites plaisir : souriez

Le sourire : votre humeur va déteindre sur votre public, vous devez insuffler à votre auditoire une humeur positive.

« J'ai décidé d'être heureux, c'est meilleur pour la santé » disait Voltaire.

Se servir du regard

Balayez la salle du regard sans oublier ceux du dernier rang.

Etablissez un premier contact avec une personne au visage amical au lieu de regarder simplement par-dessus la tête des gens.

Evitez de soutenir le regard d'une personne agressive.

Améliorer l'image du corps

La communication entre les gens s'effectue pour les deux tiers en silence, à savoir par le mouvement des mains, l'expression du visage ou d'autres formes de langage du corps. Une bonne image du corps repose essentiellement sur l'attitude.

L'interlocuteur ressent votre investissement grâce à vos gestes, les expressions de votre visage, de votre regard.

- Laissez la liberté à vos mains de s'exprimer par des gestes hauts (au-dessus du coude)
- Evitez les bras croisés, les mains derrière le dos
- Votre posture marque l'auditoire : l'idéal est d'être dans sa verticalité, ni en extension, ni contracté, tiré vers le haut, le buste en ouverture, vers l'avant (attitude de partage et d'ouverture aux autres)
- Assurez-vous que votre corps est en harmonie avec vos propos.

LE VERBAL

Parler clair :

- Utiliser des mots précis
- Faire des phrases courtes
- Poser sa voix, parler clairement

Parler vrai :

- Choisir des mots concrets
- Utiliser des mots adaptés à votre public
- Illustrer par des faits, des exemples

Impliquer, donner envie :

- Solliciter l'avis du groupe, poser des questions
- Valoriser ce qui est dit
- Mettre en avant l'intérêt commun.

LE VOCAL

- Parlez ni trop vite, ni trop lentement (150 à 200 mots minute) ;
- Ralentissez le débit pour un message clé ;
- Donnez de la vie à votre discours par l'intonation ;
- *Articulez* : l'articulation donne de la netteté à la parole ;
- *Accentuez* permet d'insister sur un mot ou une syllabe. L'appui sur les voyelles renforce la gourmandise des mots, l'appui sur les consonnes donne du poids de la conviction.
- *Offrez des silences*. Lorsque l'on ressent la tentation de faire des « euh », le silence donne l'impression d'un meilleur contrôle de soi et un air plus réfléchi.

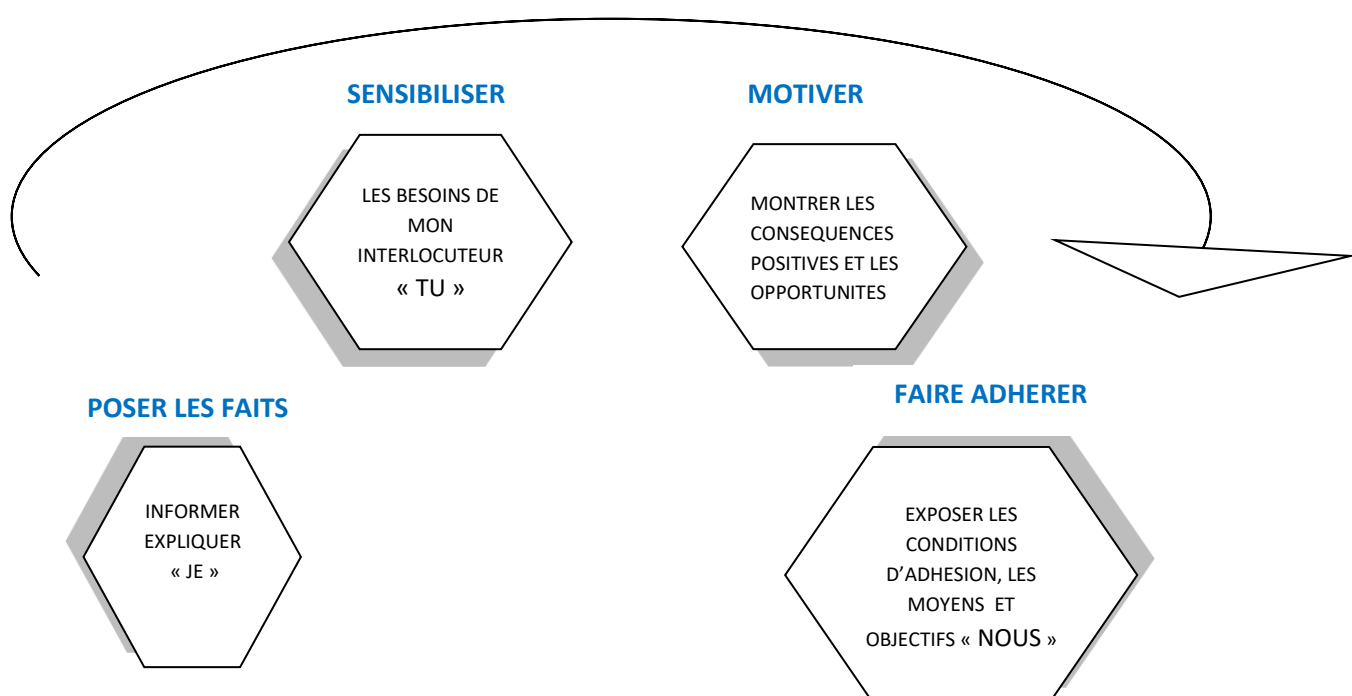
COMMUNIQUER EFFICACEMENT

MISER SUR LE DIALOGUE

En présence d'un interlocuteur difficile, la communication est par définition délicate. Pour rétablir des échanges sereins, vous devez utiliser un langage efficace basé sur un vocabulaire clair et pertinent. Concrètement, soyez :

- **Précis** : impliquez-vous dans la discussion, ne dites pas « on... » ou « eux... », mais plutôt « je... » ou « vous... » et exprimez-vous à l'aide de phrases concises
- **Positif** : préférez les tournures positives comme « dites-moi ce que vous en pensez... » plutôt que « ne pouvez-vous pas vous intervenir ? »
- **Actif** : évitez les tournures passives et les verbes comme être, devoir, pouvoir ; placez-vous dans l'action avec des verbes comme chercher, réfléchir, déplacer
- **Affirmatif** : ayez confiance en vous et utilisez des formules comme « je peux... », « nous allons... », au lieu de commencer par « il me semble que je pourrais... » ; « nous devrions peut-être ... »
- **Factuel et clair** : mettez de côté les termes comme toujours, jamais, quelques personnes au profit de dates, de chiffres...
- **Rassurant** : montrez que vous connaissez vos limites et celles de votre interlocuteur, que vous avez envisagé toutes les conséquences et que vous prenez des risques mesurés.

LA COMMUNICATION DYNAMIQUE







EXERCER SON AUTORITE

Faites preuve d'autorité tout en respectant votre entourage.

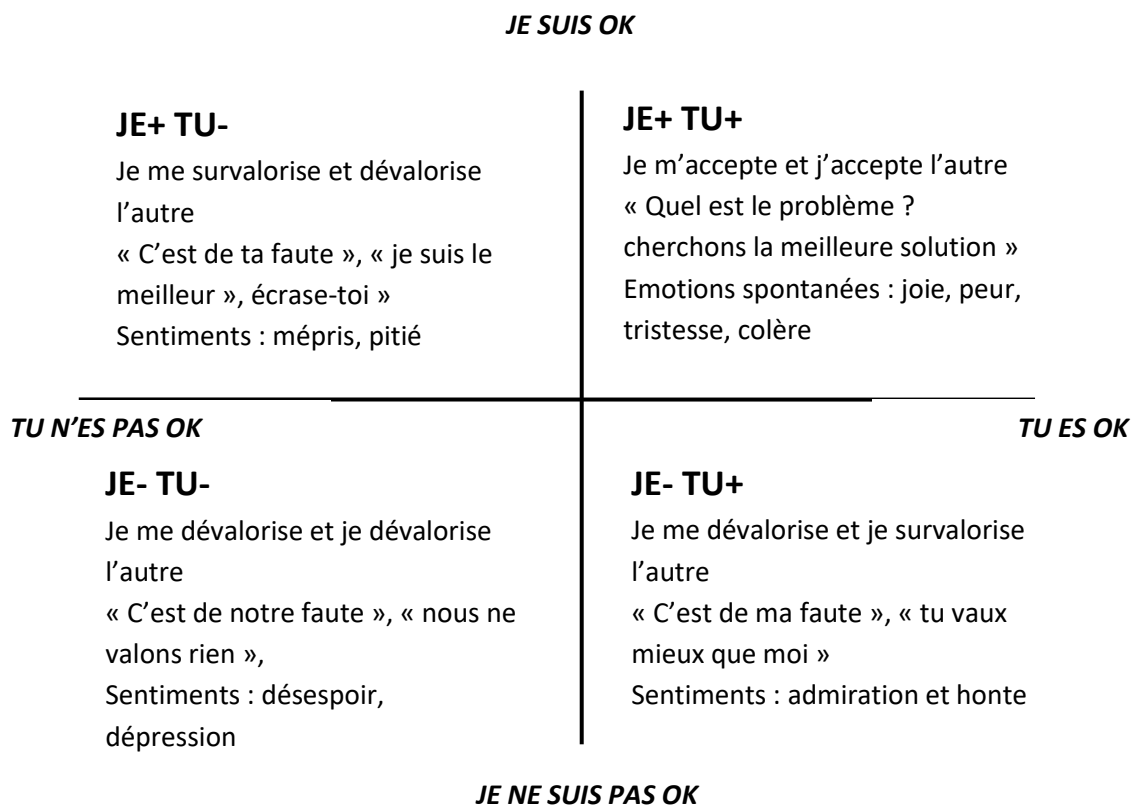
Pour asseoir votre autorité et vous affirmer, il est nécessaire de :

- **Poser vos limites** : assurez-vous que votre seuil de tolérance n'est pas dépassé.
- **Dire non** : sachez refuser une proposition ou une demande lorsqu'elle ne vous convient pas même si cette dernière est émise par une personnalité difficile. Dire n'aggraver pas la relation, à condition que vous expliquiez et non justifiez votre refus
- **Faire respecter ses droits** : dressez la liste de ce qui est légitime pour vous. Par exemple, vous avez le droit de faire des erreurs, d'avoir des doutes, d'avoir votre opinion...
- **Respecter votre interlocuteur** : gardez à l'esprit les règles élémentaires de courtoisie, refrérez votre agressivité, trouvez le bon moment et choisissez le bon endroit.

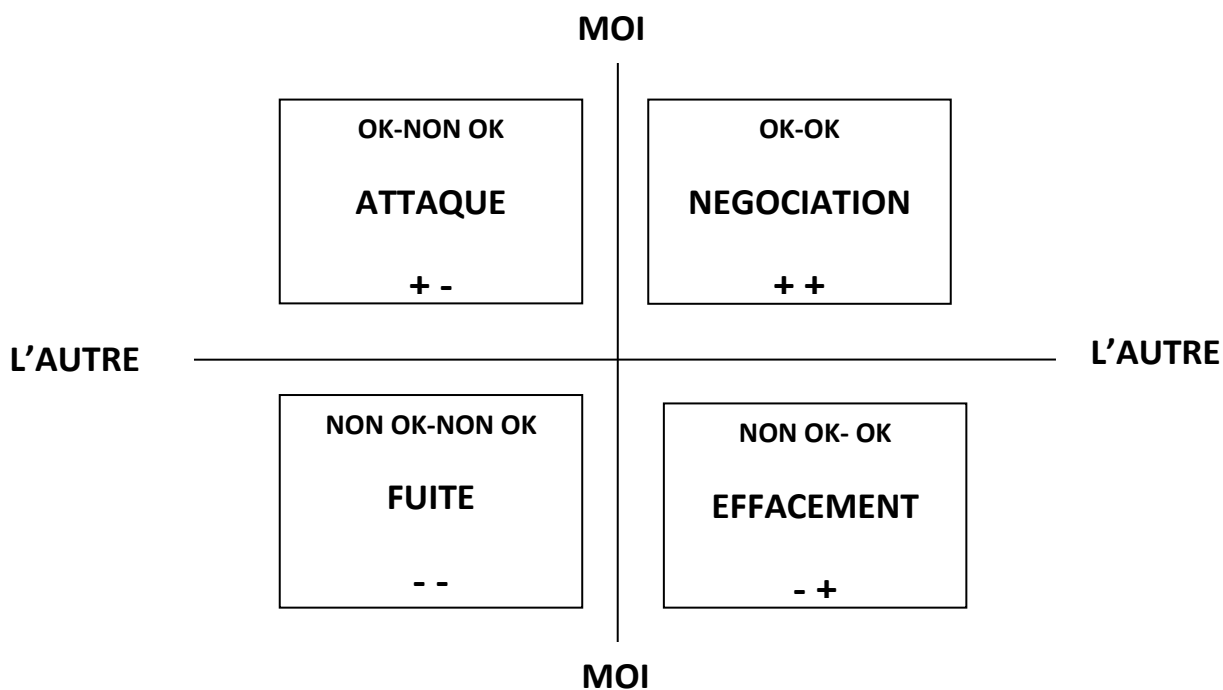
Respecter son interlocuteur : les 4 impératifs

-  Trouver les mots justes
-  Choisir le bon moment
-  Adopter le bon comportement
-  Intervenir au bon moment.

LES POSITIONS DE VIE



FACE AUX CONFLITS



LES DIFFERENTS TYPES D'ATTITUDES

LA FUITE

C'est une attitude d'évitement (actif ou passif) devant les gens ou les événements. Plutôt que de s'affirmer tranquillement mais fermement, le « fuyard » préfère se soumettre ou s'en aller, même à son détriment, alors qu'il aurait la possibilité d'agir autrement.

Attitudes typiques : la personne surmenée, pessimiste, indifférente, geignarde, qui panique facilement, « la bonne poire » ...

Conséquences néfastes sur la personne « fuyarde » : ressentiment et rancœur envers les autres, mauvaises communications, gaspillages d'énergie, perte du respect de soi-même, souffrance personnelle (angoisse, peur, malaise, insomnie...)

L'ATTAQUE

C'est une attitude d'agressivité devant les gens et les événements. Plutôt que de s'affirmer tranquillement mais avec fermeté, « l'attaquant » préfère soumettre les autres et les faire plier. L'agressif parle fort, interrompt, fait du bruit avec ses affaires alors que l'autre s'exprime. Il a du mal à maîtriser son temps de parole. Il arbore souvent un sourire ironique ou manifeste par des mimiques son mépris ou sa désapprobation.

Attitudes typiques : personne ayant le besoin de « casser » les autres pour asseoir son pouvoir, personne qui veut redresser les torts, susceptible, revancharde, intolérante, méprisante....

Conséquences néfastes pour « l'attaquant » : manque d'informations utiles, gaspillage d'énergie, souffrance d'être mal-aimé...

LA MANIPULATION

Le manipulateur se veut habile et machiavélique. Il ne craint pas de tenir des discours différents selon les interlocuteurs. Il se tient en général en retrait quand il y a débat et son activité s'intensifie lors des interruptions de séances. Souvent il se présente comme un intermédiaire utile, sinon indispensable.

Attitudes typiques : flatter et séduire, dévaloriser, exagérer et caricaturer, simuler et fabriquer, mettre en scène...

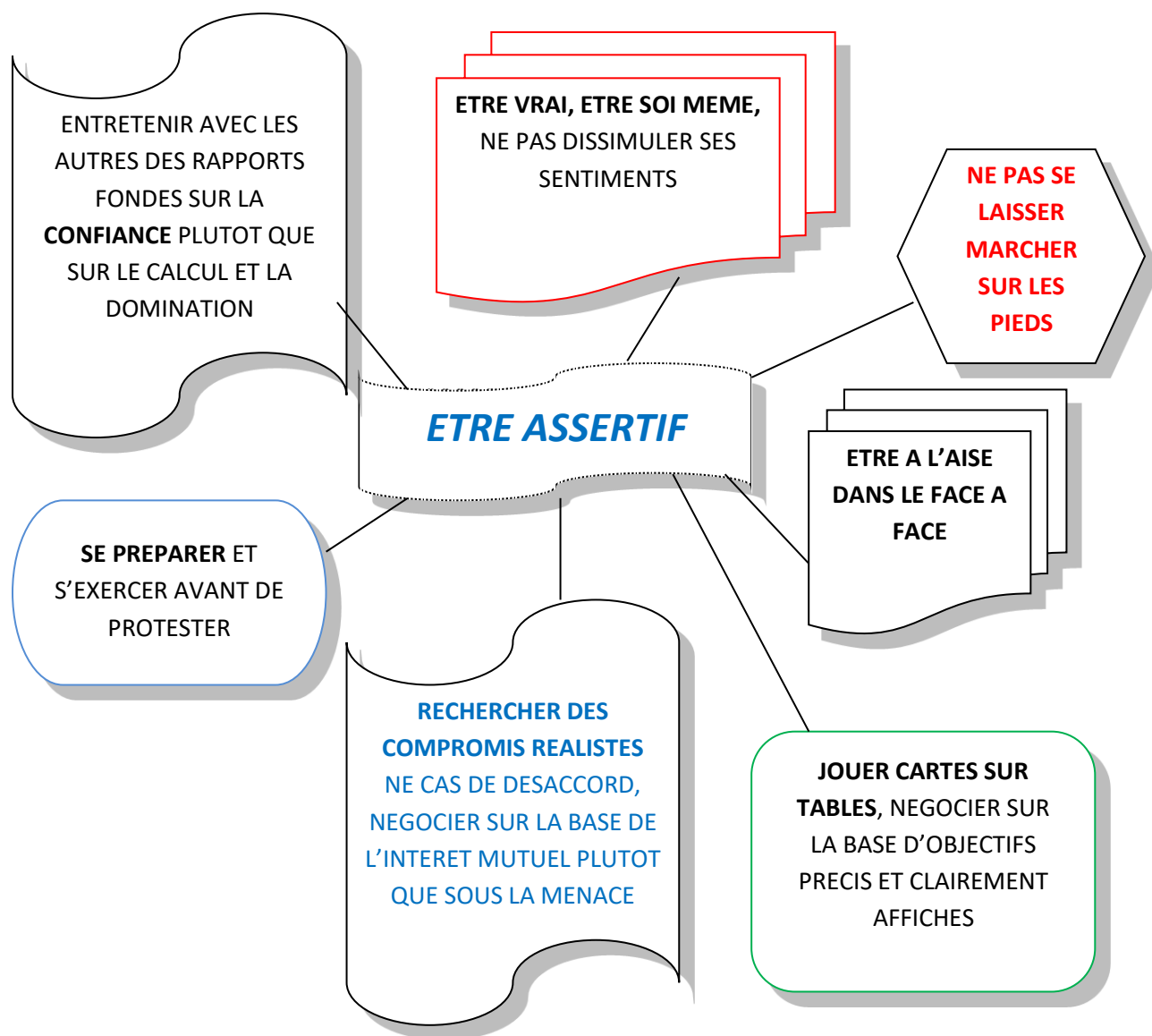
Conséquences néfastes chez le « manipulateur » : dépréciation de la part des autres, perte de crédibilité, mise à l'écart...

L'ASSERTIVITE

Etre assertif, c'est être en mesure d'exprimer sa propre personnalité sans susciter l'hostilité de son environnement, c'est savoir dire non sans se sentir coupable, c'est avoir confiance en soi et savoir prendre des décisions difficiles ou impopulaires, que nécessite la situation, c'est développer des communications honnêtes et ouvertes, un climat d'innovation et de tolérance saine face aux désaccords que suscite la vie professionnelle.

(D.Chalvin, L'affirmation de soi, ed. ESF).

C'est donc l'attitude qui traduit la capacité de s'affirmer et défendre ses droits sans susciter l'hostilité. Cela implique de savoir s'affirmer en étant positif et constructif, en faisant valoir ses droits, ses opinions et sa légitimité. A la différence d'une attitude agressive, l'assertivité implique une attention aux autres et une écoute vis-à-vis de leurs réactions à nos comportements.



FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

ACCEPTER SES EMOTIONS

Un interlocuteur peut parfois vous pousser à bout, vous amener à réagir spontanément de manière excessive, ce qui ne fait que détériorer davantage la relation que vous entretenez avec lui. Par ses comportements, ses gestes et ses paroles, votre interlocuteur est un déclencheur d'émotions. Pour éviter de réagir « à chaud » et perdre ainsi 80 % de votre capacité à raisonner, vous pouvez :

- **Prendre du recul, respirer**
- **Vérifier qu'il n'existe pas d'autres éléments déclencheurs.** Votre interlocuteur n'est pas à l'origine de tous vos maux, peut-être êtes-vous plus fatigué, stressé, préoccupé que d'habitude ?
- **Rassembler tous vos moyens** pour gérer votre émotion en la nommant.
- **Faire confiance aux mots pour exprimer ce que vous ressentez**

GERER LE CONTRADICTEUR

- Restez ouvert, faites face sans hostilité ;
- Comprenez les raisons de l'intervention de votre interlocuteur en pratiquant l'empathie : identifiez le point de vue qui sous-tend ses propos, quelle « paire de lunettes » chausse-t-il pour prendre la parole sur cette situation ?
- Reformulez les propos du contradicteur (cela vous permet de réfléchir à la réponse adéquate) ;
- Démasquez les éventuelles contradictions de son argumentation ;
- Demandez des faits pour débattre sur autre chose que des idées générales, des développements théoriques ;
- Contestez les généralisations.

TRAITER UN DIFFEREND

- Principe : « n'essayez jamais d'avoir le dernier mot » ;
- Décrivez la situation objectivement et invitez votre interlocuteur à faire de même ;
- Posez des questions pour comprendre les attentes de votre interlocuteur ;
- Elucidez les points d'accord et de désaccord ;
- Recherchez ensemble des solutions possibles envisagées comme des hypothèses ;
- Conclure un accord.

Face à un interlocuteur très agressif :

Restez calme ;

Nommez votre émotion ;

Affirmez-vous en demandant à votre interlocuteur de s'exprimer de façon plus calme.

FAIRE FACE LORS D'UNE CRITIQUE

- Accueillez la critique avec tranquillité sans chercher à se défendre à se justifier ou à contre attaquer ;
- Pratiquez l'accusé réception : « je vois ce que vous voulez dire... » ;
- Reformulez les faits de manière objective ;
- Montrez que la critique a été comprise ;
- Demandez des explications concrètes et refusez les généralités ;
- Interrogez l'interlocuteur sur ses intentions ;
- Proposez une solution.

