

Expression

Trouvez votre propre style

Se tirer "une balle dans le pied" en écrivant un mail agressif, ça peut arriver à tout le monde. Le style, à l'écrit comme à l'oral, ça s'apprend.

S I LES ÉCOLIERS N'APPRENNENT PLUS l'art de la rhétorique, le "bien parler" est toujours aussi important pour convaincre en entreprise. Entre le discours spontané, mais confus et les phrases "corporate" au jargon anesthésiant, pas facile de captiver son auditoire. "Un bon style, c'est comme un instrument de musique : ça se travaille", assure Karine Feng, docteure ès lettres et directrice du cabinet Cyranomega, spécialisé dans la communication. *Au premier contact, nos clients nous demandent de les aider à changer de style. Nous préférons faire en sorte qu'ils assument le leur.* La technique de ce cabinet de conseil en communication écrite et orale ? Montrer aux cadres que l'on peut exprimer la même idée de plusieurs manières : technicienne, chaleureuse, dynamique, autoritaire... *Ensuite, libre à eux de piocher dans ces registres et, selon leur tempérament, de se les approprier.*

Car bien parler, c'est avant tout utiliser ses mots à soi. Franck Guillaume, 43 ans, P-DG de la société de travail temporaire Job Center, l'a bien



compris. *"Je n'étais pas mauvais dans mes interventions publiques mais je manquais de force de conviction, je n'étais pas aussi direct qu'en face-à-face."* Grâce à une formation chez Cyranomega, Franck Guillaume a appris à reproduire devant une assemblée l'attitude qu'il adopte naturellement au bureau, à devenir lui-même, en somme. *"Un exemple ? J'aime écouter ce que mes coéquipiers ont à dire. Mais en public, j'avais tendance à monologuer. Désormais, je pose des questions, ce qui me permet aussi de conserver leur attention."* Autre amélioration : Franck, qui d'ordinaire a horreur du blabla, manquait souvent de

Deux formations pour y parvenir

Fondamentaux de la communication écrite ou orale

Ce cours balaie les techniques pour écrire et s'exprimer de manière efficace, c'est-à-dire en chassant les adjectifs, adverbes et tout ce qui s'approche d'un jugement de valeur. Une demi-journée (environ 800 €). www.cyranomega.com

Améliorer votre orthographe et vos écrits

Plus cette formation est étalée dans le temps, mieux elle fonctionne, selon Évelyne Vernisse, qui propose un forfait de base de 40 heures sur une période de deux à quatre mois. Elle passe par l'écriture de textes qui

nécessitent une construction rigoureuse (par exemple, restituer une notice de mode d'emploi) et l'observation réfléchie de la langue. Le tout peut être éventuellement complété par des séances d'orthographe. (997 € pour 40 heures) <http://formation-francais.typepad.fr>



AVIS D'EXPERT

précision dans son expression. *"Je demandais à mes collaborateurs d'être performants et motivés. On ne peut qu'être d'accord, mais ces mots ne signifient pas la même chose pour tout le monde... Aujourd'hui, je leur dis que nous devons ouvrir cinq comptes clients. Il n'y a plus de place pour l'interprétation."*

Franck Guillaume a, en outre, découvert les deux alliés de l'orateur, auxquels il n'aurait pas spontanément songé : le mouvement et le silence. *"Quand on se déplace sans en abuser, la parole est plus vivante : elle entraîne littéralement les gens, explique-t-il. Quant au silence, il permet d'accroître le poids de ce qu'on dit."* Un élément trop souvent sous-estimé, comme le confirme Anne-Laure Drouard-Chanel, coach en image au cabinet Image Attitude : *"Savoir maîtriser le silence révèle une vraie confiance en soi."*

Mais l'oral ne fait pas tout. Un manager passe des heures à son clavier et se doit d'acquiescer un style qui mette en valeur ses qualités humaines. *"Le mail est un exercice difficile, reconnaît Évelyne Vernisse, coach en communication écrite. Un bon mail est aussi chaleureux, courtois ou élégant que vous l'êtes vous-même."* Mais il en faut, du travail, pour que ces cinquante mots tapés dans un petit cadre nous ressemblent !

L'ÉCRIT DÉCUPLE LES EFFETS : CHASSEZ LES POINTS D'EXCLAMATION !

PREMIÈRE MISSION : SOIGNER L'ORTHOGRAPHE. Évelyne Vernisse raconte ainsi l'histoire de ce manager qui, croyant marteler ses intentions au futur, s'étonnait de ne pas convaincre. *"En fait, il ajoutait un 's' à la fin de tous ses verbes, ce qui les mettait au conditionnel",* sourit-elle. Ce simple carambolage de conjugaison transformait un professionnel résolu en un doux rêveur... Et lui encore on le comprenait. Car certains managers ont un autre souci : ils se mettent à parler chinois une fois passés au mode *azerty*. *"Regardez certains profils de cadres sur Viadeo ou Facebook, note Évelyne Vernisse. Après dix lignes, on ne comprend toujours pas en quoi consiste leur métier."*

Ces rédacteurs incapables de hiérarchiser leurs idées sont un calvaire pour leurs collaborateurs. À ses clients, la coach Karine Feng apprend à réduire de moitié la longueur de leurs mails, sans pour autant qu'ils paraissent elliptiques ou autoritaires. *"On peut être court, précis et rester élégant."* Il suffit de comprendre qu'un mail décuple tous les effets ! La plus petite pointe d'ironie se transforme en quolibet agressif, le moindre ordre mal dosé en ultimatum... Et Karine Feng de citer l'exemple de ce P-DG affable qui, bâclant ses mails pour gagner du temps, en perdait beaucoup à rattraper les effets désastreux sur ses équipes !

—ARNAUD GONZAGUE



Six conseils pour trouver votre style en public, de...

ISABELLE BENECH-LOISEAU, consultante et responsable pédagogique du cabinet *Personnalité*.

Position

"Le premier conseil que je donne, c'est d'être bien « assis sur le bassin », les jambes écartées à la largeur du bassin. Cela procure une bonne mobilité du buste."



Souffle

"Avant de prendre la parole, le mieux est de poser sa main sur son nombril, d'inspirer et d'expirer par le ventre, comme le font les comédiens. Cela permet à la voix de porter et, en plus, cela dénoue le plexus, ce qui chasse le trac."

Regard

"Dans l'auditoire, regardez le plus de gens dans les yeux. Pour les timides, je conseille de viser entre les sourcils. A distance, votre interlocuteur croira que vous plantez votre regard dans le sien."

Déplacements

"Un bon déplacement accompagne les effets du discours, façon « tennis » : action-mouvement-action-mouvement. Un tennisman est fixe et regarde son adversaire quand il reprend

une balle, mais il court entre deux coups pour se replacer. De même, un orateur ne bougera pas quand il avancera ses arguments, mais marquera ses effets en se déplaçant. Par exemple, en s'approchant du public, on accroît le côté émotionnel du discours. Règle d'or : quand on recule, on ne tourne pas le dos au public."

Gestuelle

"Bien bouger les bras et les mains, c'est bien parler. Ce n'est pas un hasard si les bègues réapprennent à parler avec des mouvements. Il faut adopter une gestuelle variée et pertinente, sans en abuser, sinon le discours paraît répétitif ou frénétique."

Hiérarchie

"Toutes les idées que vous souhaitez mettre en avant n'ont pas la même importance. Pas la peine d'essayer de les caser en même temps. Chacune doit arriver quand c'est son heure."

