

Vivavole



Piloter les situations

De la sécurité aérienne *au développement de votre potentiel*

Cahier 2- 2016



Sommaire

Pourquoi des facteurs humains ? - 10 articles – Pages 4 à 8

- La mémoire à long terme (2)
- Attention et vigilance (2)
- Piloter une situation
- La prise de risque
- Réaction aux alarmes
- Le stress
- La confiance en soi

Systémie et management – 10 articles- Pages 9 à 14

- La dynamique des pressions
- L'intérêt des arbres des causes
- Les 6 fondements de la réussite du projet d'entreprise
- Les 7 axiomes du management stratégique
- Les 7 principes du management de proximité
- Les 7 principes du leader inspirant
- Suite à une crise
- Les effets positifs de la motivation professionnelle
- Légitimité du responsable d'équipe
- La culture des papayers et le leadership

Parler en public- 10 articles- Pages 15 à 21

- Une des peurs les plus fréquentes
- Peur d'être jugé
- Préparation et repérage
- Préparation et visualisation
- Le contenu
- Techniques vocales
- Prêt à entrer en scène
- Sur l'estrade
- Flexibilité
- Stimuler

- **POURQUOI des facteurs humains (FH) ?**

Pendant plusieurs décennies, l'accent a été mis sur les aspects techniques de la sécurité et de la gestion de risque, l'homme étant considéré comme le maillon faible.

Pourtant, il constitue un axe de progrès et d'adaptation.

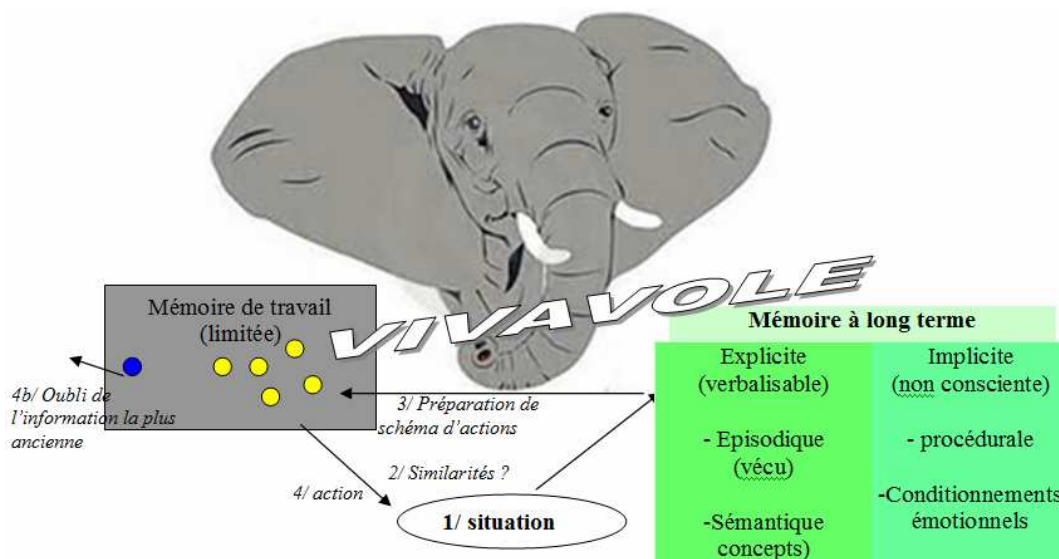
L'approche facteur humain proposée sur ce site, est **centrée sur une prise de conscience des capacités et des limites de l'opérateur dit « de première ligne »**.

Ces articles sont une tentative de sensibilisation pour permettre à chacun de garder le contrôle de la situation grâce à une meilleure connaissance de soi, des autres, et des fonctionnements collectifs, **en partant de l'exemple du contrôle aérien**.

Ils concernent **tous les métiers qui agissent sur un flux, qui requièrent une prise de décision en temps réel**, et pour lesquels la non-action est tout aussi risquée que l'action erronée : **transports, énergie, informatique, interventions médicales (chirurgie, obstétrique...), urgence...**

Ils s'adressent aux **formateurs, aux agents eux-mêmes, aux analystes des dysfonctionnements, et à ceux qui les encadrent**.

La mémoire à long terme – 1+2 /10



Pour simplifier, nous allons considérer **deux grands types de mémoire à long terme: déclarative et procédurale**, elles même subdivisées en deux sous-ensembles

Ce qui est engrangé dans la mémoire déclarative peut être exprimé facilement sous forme de mots. Elle aura trait aux:

- **différentes connaissances** stockées par l'individu sur le monde d'après sa culture et son éducation : objets, lois physiques, règles applicables à un modèle de situation, etc... : mémoire sémantique :

- **événements personnellement vécus** dans un lieu et à un instant donné. C'est le souvenir de ce qu'on a mangé la veille, le nom d'un ancien camarade de classe ou encore la date d'un événement public marquant : mémoire épisodique (parfois appelée autobiographique) :

L'individu se voit en tant qu'acteur des événements et mémorise non seulement un événement qu'il a vécu, mais tout le contexte particulier de celui-ci. La charge émotionnelle vécue par le sujet au moment des faits conditionne la qualité de la mémorisation épisodique.

A l'inverse, ce qui est engrangé dans la mémoire implicite ne pourra que difficilement être exprimé sous forme de mots, alors même que ces « souvenirs » latents influencent nos comportements.

Il s'agit de :

- **la mémoire procédurale**, qui suite à moult répétitions de gestes, permet l'acquisition d'habiletés et l'amélioration progressive de ses performances motrices : conduire sa voiture ou manger avec une fourchette sans être totalement concentré sur ces tâches. La mémoire procédurale est inconsciente, non pas au sens freudien de souvenir refoulé, mais parce qu'elle est constituée d'automatismes sensorimoteurs si bien intégrés que nous n'en avons plus conscience.

- **la mémoire émotionnelle**, c'est-à-dire les émotions associés à des situations vécues (répétés ou non) et significatives pour soi (joie, colère, peur, tristesse, honte, culpabilité, dégoût, pour ne citer que les basiques). Lors de la confrontation à une situation semblable, l'émotion associée engendrera une réaction émotionnelle involontaire et, parfois, disproportionnée (phobies).

Attention et vigilance – 3+4/10

L'état de veille ou vigilance se définit comme la capacité à répondre de façon adaptée à tout événement. Elle se mesure par l'intermédiaire du temps de réaction.

Il s'agit d'une fonction physiologique qui peut s'altérer à cause de divers facteurs : moment de la journée, conditions de vie (sommeil, fatigue, prise de médicaments), certaines conditions de travail (faible éclairage, de faibles ou de trop forts niveaux sonores).

Les effets de **l'hypovigilance** sur le cerveau se traduisent notamment par la diminution de la capacité de jugement et de raisonnement. Elle conduit naturellement au mode « routine » propice à lapsus et oublis et un allongement du temps de réaction.



L'attention est un choix de l'opérateur qui décide d'attribuer une priorité de traitement à une information. Il s'agit d'une activité mentale qui **permet de filtrer** ce qui est pertinent pour une tâche. Elle réagit aux alarmes, d'où la nécessité que celles-ci soient saillantes et pertinentes. Il y a deux types d'attention : soit partagée (ou distribuée), elle nous permet d'être multitâche, soit sélective, elle nous permet de nous focaliser sur une tâche minutieuse.

Plusieurs facteurs affectent l'attention : la concurrence entre tâches consommatrices de ressources, et les interruptions en sont des exemples. Ces dernières provoquent une perte de conscience de l'action en cours, puis privilégient les tâches automatisées

La charge de travail - 5/10

La mesure d'une charge de travail n'est pas simple car elle dépend de nombreux facteurs et chaque individu : Effort mental, effort physique, interférences gênantes, contraintes (temps, marge de manœuvre), individu (débutant ou non, fatigue ou non, plaisir ou non).

Tout ce qui complique les prises de décisions, réduit les capacités des personnes, entrave le passage à l'action, augmente la charge de travail et est susceptible de modifier les performances obtenues.

L'enjeu n'est pas de lutter contre la charge, la sous-charge étant nocive pour les individus en entraînant l'hypovigilance, mais de diminuer la surcharge, pour réduire fatigue, stress, biais cognitifs, ainsi que le nombre d'erreurs ou leur probabilité d'en faire.



Piloter une situation – 6/10



Cela suppose deux choses: **comprendre** cette situation et **décider** d'une action.

Ces deux activités sont très liées : on **comprend POUR agir**.

Or un opérateur (contrôleur aérien, pilote, superviseur de centrale nucléaire, médecin...) travaille sur un monde reconstitué dans sa tête, à partir d'outils et de ses propres codes d'interprétation.

L'opérateur **imagine un avenir**, les problèmes éventuels, les décisions à prendre pour les gérer et le bon moment de leur mise en œuvre.

La prise de décision peut être influencée par des biais sociaux dus à la culture de l'entreprise, à la pression de groupe et aux tolérances de la hiérarchie. Un seul individu ne peut pas révolutionner un système à lui tout seul. Un changement de culture doit être une décision collégiale.

La prise de risque – 7/10

Un individu mesure en permanence **sa capacité d'action**. Cette mesure permanente de l'équilibre (charge subie/ capacité individuelle) fonde son identité professionnelle.

Il existe un **ensemble de biais**, appelés aussi illusions perceptives, dans lesquels les personnes construisent une représentation erronée du contrôle qu'ils ont sur la situation.



Les explications sont **autant motivationnelles** (dénier défensif, valorisation de soi, règles du groupe, objectifs et et priorités contradictoires), **que cognitives** (sélectivité des informations, probabilités, surestimation du pouvoir de contrôle, optimisme comparatif).

Le paradoxe est que : plus il y a de protections, moins les événements indésirables se produisent, et plus la perception du risque et des marges nécessaires (tant organisationnelles qu'individuelles) est distordue, au bénéfice d'un mouvement vers plus de performance immédiate. (Voir la qualité des protections des voitures, ou la qualité des routes, ...).

Réaction aux alarmes – 8/10



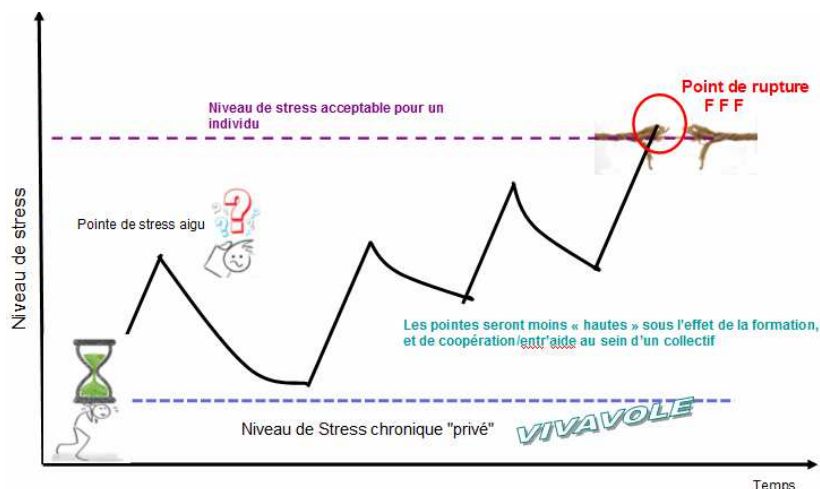
La réactivité de l'opérateur à une alarme sera d'autant plus imprédictible que :

- l'information véhiculée par l'alarme est insuffisante, le timing d'occurrence du danger imprécis, ou les effets de celui-ci inconnus.
- L'alarme est diffusée à plusieurs opérateurs et qu'il y ait possibilité que quelqu'un d'autre ait réagi.
- Qu'une réaction induise un effet domino

- Qu'il soit difficile ou « mal vu » de revendiquer cette action, avec différentes valeurs incompatibles telles que « être élégant », « être efficace » ou « la sécurité d'abord ».

Lors de la prise en compte d'une alarme, il est nécessaire qu'un feedback d'action positive soit affiché, pour clore la séquence.

Le stress - 9/10



Un stress trop important affecte sérieusement les aptitudes mentales comme : perception, compréhension, prise de décision, raisonnement, surveillance des erreurs, conscience du temps qui passe, contrôle de soi, travail en équipe. Et peut conduire chacun à son seuil de rupture, où l'individu perd brutalement sa technicité. La réaction excessive sera alors de trois types (les 3 F : flight, fight, freeze).

- fuite et négation du problème

- passage à l'action d'une façon désordonnée (agitation, panique)
- Paralysie et incapacité de réaction ; blocage de la pensée, on "tourne" à vide (fixation) ;

L'apprivoisement de ce point de rupture est privilégié par :

- l'expérience, l'entraînement : moins de situations seront alors vécues comme étant agressives.
- l'intégration affective dans une équipe de travail, où confiance, appel à l'aide et retour d'expérience sont encouragés.

La confiance en soi -10/10

La confiance en soi correspond à la croyance que l'on est capable d'accomplir une tâche ou d'atteindre un objectif. A l'opposé, on trouve le doute qui est l'attente de l'échec.

Le sentiment global correspond à un trait de personnalité (optimisme, pessimisme).

Et de façon conjoncturelle, il va se combiner avec **l'évaluation de sa propre capacité** à résoudre une tâche spécifique

Elle dépend également de sa sensibilité face au regard des autres, de la perception de l'échec et des conséquences de celui-ci.

Cette confiance s'acquiert et se règle au fur et à mesure de l'apprentissage et de l'auto-analyse des expériences vécues.

Un bon réglage de la confiance permet à l'opérateur (ou l'enfant..) de connaître ses limites et d'oser requérir de l'aide à leur approche.

Il y a stress quand il y a une différence entre l'évaluation des ressources de l'individu et l'objectif à atteindre, pouvant aller jusqu'au désengagement si la situation d'impuissance se répète.



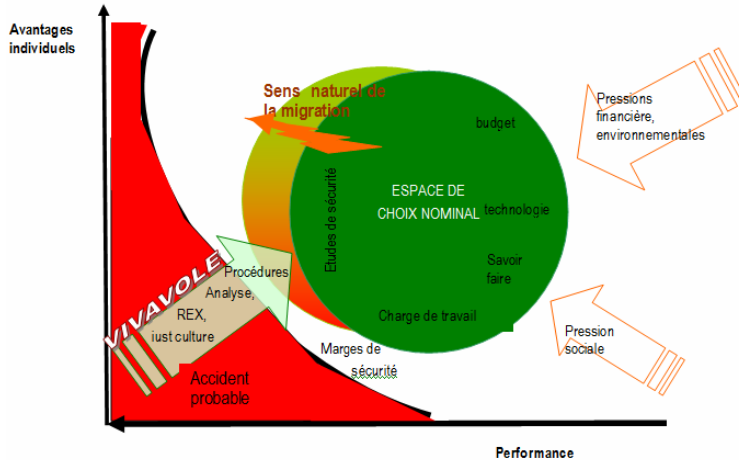
- **L'analyse systémique**

Différents rôles sont en interaction dans les organisations, de façon plus ou moins autonome, plus ou moins organisée, en fonction d'un but.

Vont cohabiter des personnes qui vont donner des missions, des personnes qui vont donner des perspectives et du sens, des personnes qui vont donner des ordres, des personnes qui vont donner des priorités et l'agent, qui, au milieu, doit trouver sa place, et agir en temps réel pour essayer d'être conforme à tous ces aspects.

Les articles présentent des modèles d'organisation et d'analyse pour garantir ou améliorer la sécurité et différents rôles à tenir. Sachant qu'un **évènement indésirable sera toujours une combinaison de facteurs multiples**, même si le plus visible est le geste de l'opérateur de dernière ligne.

La dynamique des pressions -1/9



Les 4 causes communément admises comme possibles d'une migration des pratiques collectives vers la limite dangereuse sont les suivantes :

- **Contraintes sur le but** : l'objectif n'est pas réalisable (manque de temps, d'outils, de ressources).
- Règles en débat ou **règles changeantes** dites molles : chaque fois qu'un système réglementaire commence à être remis en question

ou que deux univers réglementaires de références sont utilisés, les violations augmentent rapidement.

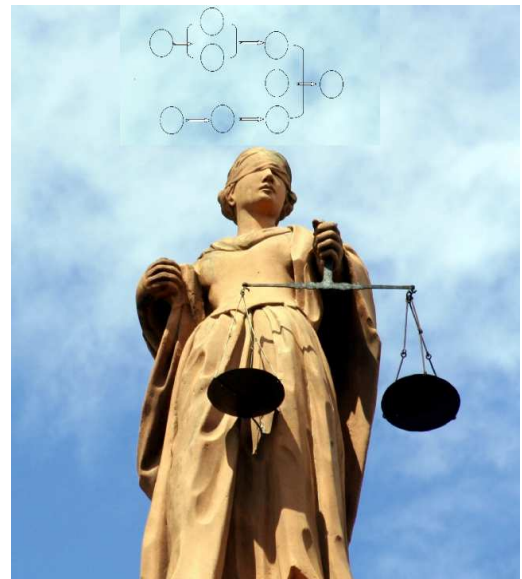
- Facilitation de la **cohésion du groupe** : les règles réadaptées semblent fonctionner, facilitent le travail pour tous les acteurs, ainsi que l'intégration des nouveaux.
- **Ancrage sur les anciennes procédures** et les anciens règlements : cela réduit les coûts cognitifs en évitant de changer ses façons de faire routinières, et ce d'autant plus que l'on aura la sensation de prendre des risques avec la nouvelle procédure moins bien maîtrisée ou que l'on n'en comprendra pas la justification.

L'intérêt des arbres des causes -2/9

Il existe deux pièges « facteurs humains » principaux chez les analystes de tout poil :

- **le biais de rétrospection** : rendre linéaire des histoires compliquées, et chercher uniquement ce qui aurait du être le bon choix, ce qui est toujours plus facile à dire après qu'avant !
 - **le biais d'attribution** : sauter directement à une cause évidente pour soi, en se fondant sur son propre vécu, si l'on est soi-même expert du domaine, ou sur des analyses précédentes d'évènements qui semblent similaires (« ah c'est encore une femme au volant ! »).
- Nous avons tous des exemples de ces jugements automatiques dans notre vie de tous les jours.

En utilisant une représentation d'analyse par arbre des causes, l'accent est mis sur l'enchaînement de l'évènement et non sur la responsabilité des acteurs.



Les 6 fondements de la réussite du projet d'entreprise – 3/9

Pour réussir son projet d'entreprise, il est hautement recommandé de tenir compte des 6 points suivants :

- Se fonder sur les **attentes des clients**, sans oublier celles qu'ils ne formulent plus, tant elles paraissent acquises (comme la sécurité, dans le domaine du transport aérien).
- **Impliquer l'ensemble des acteurs** du processus
- **Être en phase avec la mission** et la stratégie d'entreprise : la caractéristique commune des entreprises qui ont réussi est d'avoir su maintenir le cap préférant les avancées par étapes aux changements perpétuels qui font perdre de vue la notion de sens.
- **Rester polarisé** sur la rentabilité
- **Bâtir un système simple**, pour le fond et la forme, qui est aussi un outil d'échange et communication interne et externe.
- **Choisir soigneusement les indicateurs** afin d'en limiter le nombre ... et les effets pervers.



Les 7 axiomes du management stratégique - 4/9



Grâce à la synergie, 1+1=3, et le moment devient magique.

Quelques axiomes sont valables aussi bien en entreprise que dans le sport :

- **Aucune équipe** n'est grande sans morale, en étant seulement axée sur la performance.
- Rien ne se transmet plus facilement que **l'ennui**.
- Quand il n'en manque pas un (collègue, joueur..), l'angoisse baisse. Il s'agit donc moins

de faire des remarques sur une défaillance technique ou de planification, mais plutôt sur un **défaut de solidarité**.

- Ce que l'on dit, parle moins que ce que l'on est. (**Exemplarité**) ; Si certaines personnes clés changent de comportement, par mimétisme, tout suit (dans un sens ou dans l'autre !) : nouvelles habitudes, meilleures communication, créativité ...

- **Aucune équipe** n'est grande quand tout le monde se ressemble, dans la conformité des talents.
- **Aucune équipe** n'est grande non plus sans respecter les anciens.

Et enfin, le problème de l'équipe, c'est quand on ne peut plus parler. Tant que « ça » sort, ce n'est pas grave, c'est quand ça ne sort plus que les problèmes commencent.

Les 7 principes du management de proximité – 5/9

- **Clarté** : identifier ses propres comportements pour appréhender leur impact et améliorer la communication interpersonnelle et connaître son profil de communicant. Car nous voyons le monde non pas tel qu'il est, mais tel que nous sommes.... ne jamais prendre de décision sous l'emprise de la mauvaise humeur, ou d'une émotion (même la joie).

- **Convivialité** : aimer les gens ET le projet, pour faire grandir les 2 ensemble ; amener du plaisir.

- **Générosité** : Stimuler, responsabiliser, valider, rassurer, en direction d'un objectif de rêve, centré sur un idéal....

- **Positivité** : voir les choses comme elles sont, mais pas pire ; penser « solution » plutôt que problème, se demander « comment » plutôt que « pourquoi » ; Ne pas se gâcher la vie avec des anecdotes. Ne vous comparez pas à d'autres, mais à ce que vous étiez hier.- **Assertivité** : dire ce que l'on fait, faire ce que l'on dit, sans agression, fuite, ou manipulation ; définir les difficultés en termes clairs, capacité à se dire « je me suis trompé » , règles du jeu claires et respectées.

- **Progressivité** : indicateurs de réussite, pour la relation, ou pour le projet, espace de feed back, s'assurer de la mise en application, laisser les agents se reposer, récupérer et profiter de l'acquis (comme entre deux courses de fond).

- **Créativité** : capacité à avoir 2 idées opposées en même temps tout en conservant sa capacité à fonctionner, ce qui induit mouvement et anti-conformisme.



Les 7 principes du leader inspirant - 6/9



- **avoir une vision personnelle**, pour inspirer les autres, pour entraîner l'adhésion dans une culture d'entreprise : que voulez-vous vraiment ?

- **avoir confiance en soi**, en sa compétence sur le sujet, pour donner confiance aux autres.

- **Inspirer de l'émotion** (cerveau droit) et un message (cerveau gauche)

- **donner un enseignement**, prendre du temps pour expliquer le sens : pourquoi/comment ; mettez le doigt sur l'enjeu, les risques, les bénéfices.

- **passer à l'action** et embarquer les autres

- **Faire de son comité une équipe**, malgré des personnalités, voire intérêts ou enjeux (opérationnels ou politiques) différents

- **Entretenir des relations de qualité** avec chacun des membres

Suite à une crise -7/9

Suite à une crise, l'acceptation et la contribution à un renouveau passeront par le partage d'un **nouveau modèle de représentation** qui fasse sens de façon individuelle et collective.

- étude de la concurrence et des crises potentielles
- équipe porteuse du projet donnant l'exemple de l'effort à fournir
- définition et communication sur la vision, les stratégies, les moyens associés
- définition d'objectifs intermédiaires et valorisation des résultats

La compréhension des réactions, et **la communication** avec les collaborateurs sont donc deux autres piliers primordiaux.

Chacun peut accepter beaucoup sous condition d'explication et de respect des engagements.



Les effets positifs de la motivation professionnelle -8/9



Les effets positifs de la motivation professionnelle se traduisent par une :

- Meilleure gestion des processus attentionnels (Mémoire Court Terme)
- Meilleure organisation de l'information (Mémoire Long Terme)
- Augmentation de la charge mentale tolérée dans l'exécution d'une tâche
- Augmentation de la persévérance
- Augmentation du niveau général d'activité (vitesse d'action, de réaction)

Par contre, des indicateurs de performance mal choisis favoriseront non pas l'incitation, mais les effets pervers de celle-ci : esprit compétitif au détriment de la performance individuelle, diminution de l'entraide, quantité au détriment de la qualité

Légitimité du responsable d'équipe -9/9



Pour un responsable d'équipes, les enjeux vont se manifester autour de sa légitimité et donc de sa capacité à être suivi sans contrainte :

- navigation entre diverses formes d'autorité suivant l'urgence et la pérennité de la situation à piloter (démocratique, autocratique ou laisser-faire)
- capacité d'influence, profil et compétence de communication

- Identification des sous groupes, et des leaders naturels, par lesquels les messages doivent transiter.

- médiation et gestion des conflits

Les avantages de l'existence de sous-groupes dans les équipes formelles sont nombreux : ils donnent une occasion d'expression, facilitent la performance collective (dépannages, flexibilité) et la sécurité (en favorisant la gestion des erreurs).

Par contre, lorsqu'ils sont nombreux, ils peuvent favoriser la propagation de rumeurs, les situations conflictuelles et les solidarités négatives.

la culture des papayers et le leadership

Une fois les graines dans un seau de terre riche en vitamines et nutriments, arrosées régulièrement, on leur laisse la chance de grandir.

Après quelques semaines, des pousses apparaissent. Vos efforts sont récompensés, et les graines ont également fait leur part du travail.

Puis des plantes, toutes sensiblement de la **même taille. A l'étroit, elles commencent à se faire concurrence, pour la lumière, pour les nutriments, pour l'eau.**

Dans ces conditions, les plus grandes mesureront entre **30 et 60 cm et cesseront leur croissance** (car elles manquent de place). Et **une partie mourra. Aucun papayer ne donnera de fruit.**

Ou alors, avec quelques petits efforts, en les **repiquant régulièrement dans d'autres pots,** les racines s'étendent, les feuilles grandissent.

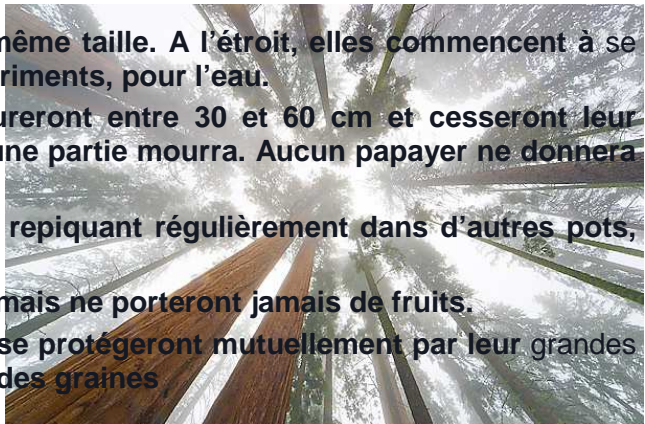
Plantés isolément, ils vont devenir immenses, **mais ne porteront jamais de fruits.**

Plantés en petits groupes, ils se polliniseront, **se protégeront mutuellement par leur grandes feuilles,** et produiront des fruits, qui produiront **des graines**

Ils vivent en synergie.

La compétition en entreprise est tout aussi nocive. Et en monopole et absence de concurrence extérieure, c'est entre services qu'elle s'effectue !

Si nous voulons créer un bosquet de leaders, nous devons leur fournir un espace riche d'occasions et encourager leur enthousiasme



- **Le développement personnel**

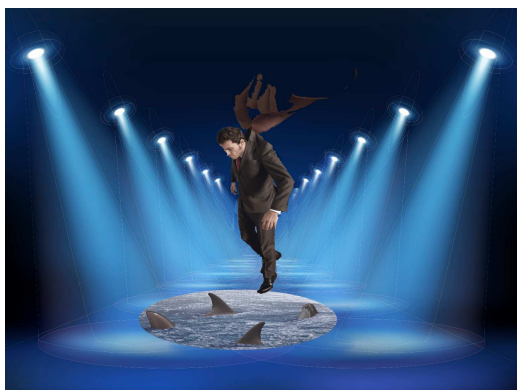
« Il ne vous est jamais donné un souhait sans la possibilité de l'accomplir »

Vous désirez pleinement prendre conscience et tirer profit de vos ressources, de vos potentiels et savoirs faire, de diminuer l'écart entre ce que vous vivez aujourd'hui et ce que vous souhaitez vivre, et réaliser vos buts et vos défis. Vous ne voulez pas perdre de temps ou d'argent.

Etudiants, entrepreneurs, individus face à un mur ou un dilemme, **les informations contenues dans ces rubriques vous proposent un chemin de réflexion pour** développer votre vision et vous relever de vos chutes, élever vos standards, développer votre pouvoir de conviction, votre confiance et votre ...courage, passer à l'action et utiliser votre créativité.

Parce qu'à l'heure du bilan, on regrette ce que l'on n'a PAS fait, rarement ce que l'on a fait.

1/10 Parler en public fait partie des situations les plus fréquentes et des peurs les plus répandues.



Cela affecte même les grands orateurs.

A un jeune affirmant « je n'ai pas le trac », on prête à Sacha Guitry cette réplique « ce n'est pas grave, ça viendra avec le talent » !

Seule 10 à 15% des personnes ont l'insouciance de prendre la parole en public.

Au point que dans un cimetière, on préférerait presque être dans le cercueil que de prononcer l'homélie.

Etre orateur n'est pas un acquis, c'est un entraînement.

Pour passer les montées en vélo, trois aspects sont nécessaires : la compétence technique, l'entraînement

physique et la force psychologique.

On retrouve les mêmes ingrédients pour parler en public, avec 60% de réussite liée à l'aspect psychologique, et 20% lié à la préparation du contenu et encore 20% lié au matériel.

Il s'agit donc de se lancer le plus souvent possible.

- D'abord en luttant contre la peur d'être jugé, par exemple en demandant systématiquement l'heure à des inconnus ;
- En saisissant toutes les occasions pour parler en public ; en trouver une opportunité tous les jours,
- Puis en préparant ses discours.
- Et enfin en acceptant qu'il puisse y avoir de l'imprévu.

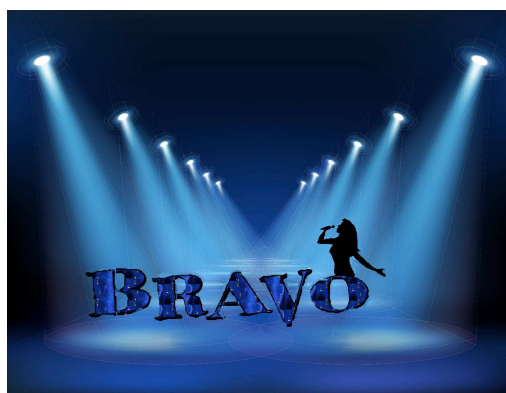
2/10 Par rapport à la **peur d'être jugé**, qui lui est liée, dites-vous que:

Vous n'êtes pas le seul dans ce cas.

Cela vient généralement d'un système éducatif où l'on vous aura appris à rester en retrait pour ne pas paraître prétentieux : « ne pas parler quand il y a des grandes personnes », « arrêter de faire l'intéressant », et/ou l'on se sera moqué de vos « bêtises ».

Dans ce cas-là, vous risquez d'être votre pire ennemi, en restant imperméable, même face aux compliments. « Tu dis ça pour me faire plaisir ».

N'écoutez pas votre hamster d'auto sabotage !



. Nous sommes la personne qui nous parlons le plus dans la journée. Donc autant se dire des choses positives,

La plupart des gens veulent votre réussite, d'autant plus s'ils vous ont demandé d'intervenir. Le public, non contraint, veut seulement apprendre et vivre un bon moment.

Vous êtes préparé, vous êtes passionné, ils se sentent plus « quelque chose » grâce à vous

(intelligent, sage, rassuré, ...), tout va bien.

Une **préparation physique et technique** crée un environnement plus serein. **3/10**

- repérez les lieux, en avance de phase, si vous le pouvez.

- choisissez des vêtements qui vous mettent en valeur, dans lesquels vous vous sentez bien, qui sont confortables, qui vous ressemblent, avec vos couleurs.

Cela influe considérablement sur votre confiance en vous, même si les gens s'en fichent.

Les gens sont intéressés par le contenu, même si l'apparence physique est regardée au départ.

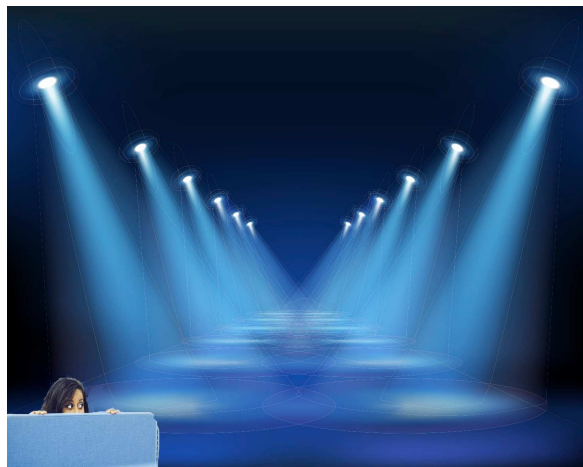
- rencontrez des participants ou des techniciens avant la présentation. Ne restez pas dans votre coin ! Surtout en cas de trac.

- Analysez votre public : taille, composition, statut social, choix de la présence, valeurs ou croyances particulières ? Réceptive ou opposé au sujet ?

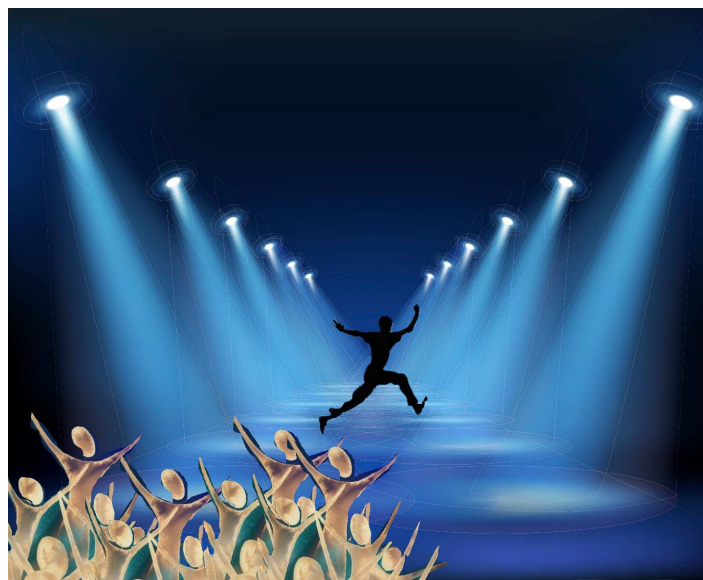
Vous pouvez vous renseigner auprès de l'organisateur (ou sur le site de l'entreprise).

Les gens apprécient vos efforts.

- A l'étranger, faites des recherches sur la culture. Qu'est-ce qui fait rire un chinois ?



La **préparation mentale** aide à se libérer des tensions **4/10**



- Cultiver la zénitude en pratiquant méditation, relaxation...

- Apprenez à réguler votre stress via la cohérence cardiaque par le souffle. des applications supports pour smartphones existent.

- Augmentez votre énergie avec le triptyque : alimentation, sport, sommeil,

- Pratiquez la visualisation positive ;
Rappelez-vous votre objectif : quel impact désirez-vous ?

Visualisez votre public : souriez, ils vous écoutent et vous applaudissent. Imprimez cette image de votre bonheur.

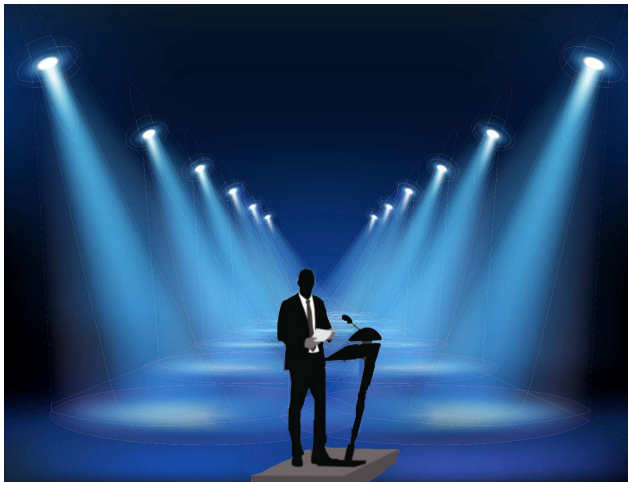
- Tapez fort dans vos mains (ou faites semblant, mais avec la même énergie), applaudissez en disant « yess », avec cette joie de réussite.

Le contenu est évidemment important. 5/10

- Préparez votre présentation dès que vous savez que vous devrez prendre la parole.
- Prenez un carnet (ou dictaphone) et prenez des notes chaque jour sur ce qui vous paraît pertinent. Votre cerveau va picorer ce dont il a besoin dans le quotidien (des exemples, des infos, etc...), comme le font les humoristes.
- **6 parties sont à mémoriser:** l'ouverture (accroche et annonce du menu), la structure (chronologique, logique), les histoires, les exemples, les citations, la fermeture (problème –solution -résumé).

On a peur quand on réfléchit.

Donc il s'agit d'automatiser les premières secondes, pour ne plus avoir à réfléchir.



Des **techniques vocales** sont utilisées par tous les orateurs pour articuler, moduler sa voix et son débit **6/10**



- Répétez avec un crayon dans la bouche les mots que vous devrez prononcer.
- Entraînez-vous avec un ton technique (posé), sur le ton de la confiance (baisser un peu, chuchotement), ou avec enthousiasme (tonique).

Faites la lecture à vos enfants ou vos proches ou devant votre miroir, en changeant de ton et de voix chaque fois que le dialogue du livre inclut deux ou trois personnes

- Amusez-vous avec votre voix, pour gagner en confiance, et trouvez les super héros que vous voulez être. Aiguiser votre écoute, en imitant des modèles

- lâchez prise en faisant le clown : dites « Je veux et j'exige d'exquises excuses » en vous pinçant le nez, en tordant la bouche, en mettant les mains en oreille de lapin, sur un pied comme un héron, en vous grattant le nez, le menton, les oreilles, pour ne pas vous concentrer trop, et lâchez prise ; chantez, amusez vous.

Ce n'est pas en faisant le guignol, que vous perdez votre temps, mais en voulant être parfait, car vous paraîtrez stressé, coincé.

- Parlez moins vite, appuyez sur les syllabes. Comme si vous parliez à un étranger qui ne connaît pas la langue. Entraînez-vous à parler lentement et calmement.

Ensuite vous pourrez donner un peu de rythme, en continuant à appuyer les syllabes.

Ça y est, vous êtes prêt. **Ça va être l'heure. 7/10**

- Décrivez la mâchoire et bâillez une ou deux fois avant de parler.
- Lâchez prise en posant le ventre sur la ceinture du pantalon (little bouddha heureux !), ressentez cette sensation de liberté, mettez votre main sur le ventre, respirez par le nez ou la commissure des lèvres (sourire sur le visage).

4 pensées négatives sont à supprimer

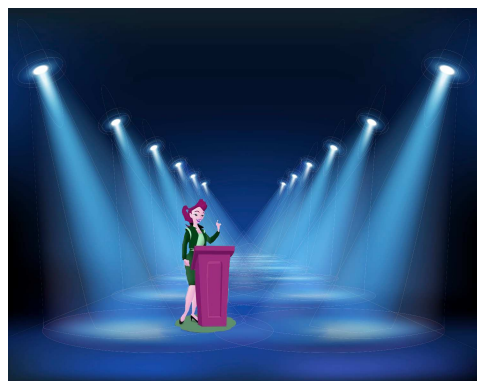
- « je crains de ne pas être à la hauteur » : remettre la barre au bon niveau, il ne s'agit pas d'une question de vie ou de mort; se rappeler les succès passés.
- « je crains les jugements négatifs » : stop à la lecture de pensée et aux projections négatives ; Rappelez-vous vos talents.
Et il est tout à fait possible de demander à l'auditoire si tout va bien et de rectifier en cours de route, le cas échéant.
- « je crains de paraître incompetent » : impossible avec la préparation.
- « je crains de ne pas être intéressant » : impossible si vous y croyez ; ajoutez quelques blagues et histoires.

Posez vous ces 3 questions :

- Quelle est votre intention : vendre, raconter, inspirer, informer..... Concentrez votre attention sur cette intention.
- Qui êtes vous quand vous allez parler ? Quel personnage avez-vous décidé d'être ? Même si vous êtes le même, quel est votre rôle ?
Imaginez alors votre modèle. Vous avez peut être peur, mais votre personnage, lui, n'a pas peur. Vous pouvez être qui vous voulez. Et moins vous vous prenez la tête et plus vous serez qui vous voulez.
- Qui est votre public ? Des hommes, des femmes, des enfants, des grand-mères, des amis ?

Adressez-vous à eux.

Vous êtes sur l'estrade 8/10



Juste avant la prise de parole, faites 2 séries de 3 respirations soupire par le nez ; cela permet de se concentrer sur soi.

- Clarifiez votre intention : imaginez que, dans la main, vous avez votre intention, vous tendez l'arc, vous souriez et... l'histoire part
« Bonjour et bienvenue, je suis ravi d'être avec vous aujourd'hui pour vous présenter cette superbe idée ».
Vous devez être convaincu que ce que vous dites et ce que vous faites est la chose la plus importante du monde.
- Parlez avec le ventre (action, force, amplitude), pas avec les cordes vocales.

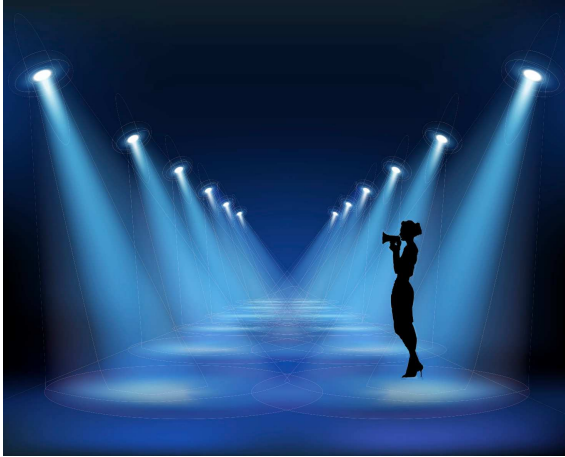
Le stress montre parce qu'on a tendance à parler en gonflant la poitrine ;

Gonflez le ventre, videz-le, tenez 10s : le ventre se gonfle d'un coup ; Vous aurez moins besoin de

reprendre de respiration au milieu de vos phrases.

Si quelqu'un vous impressionne, gonflez et expirez (avec la bouche ou le nez), pour ré-irriguer le cerveau

9/10 Pendant votre discours, il s'agit de



- **être flexible et adaptatif**, même si le matériel tombe en panne (Prévoyez un plan B), ou que quelqu'un quitte la salle.
- Chercher l'amélioration, mais pas la perfection. Ne vous comparez pas aux autres, mais à vous-même. Tombez, apprenez, progressez.
- Penser à votre public, et non pas à ce que vous êtes en train de faire ou à votre attitude.
- Transformer le trac (grâce à la confiance en soi, et à la préparation, proposées dans les posts précédents) en énergie positive. Comme un lion qui sort de la cage et va se régaler.

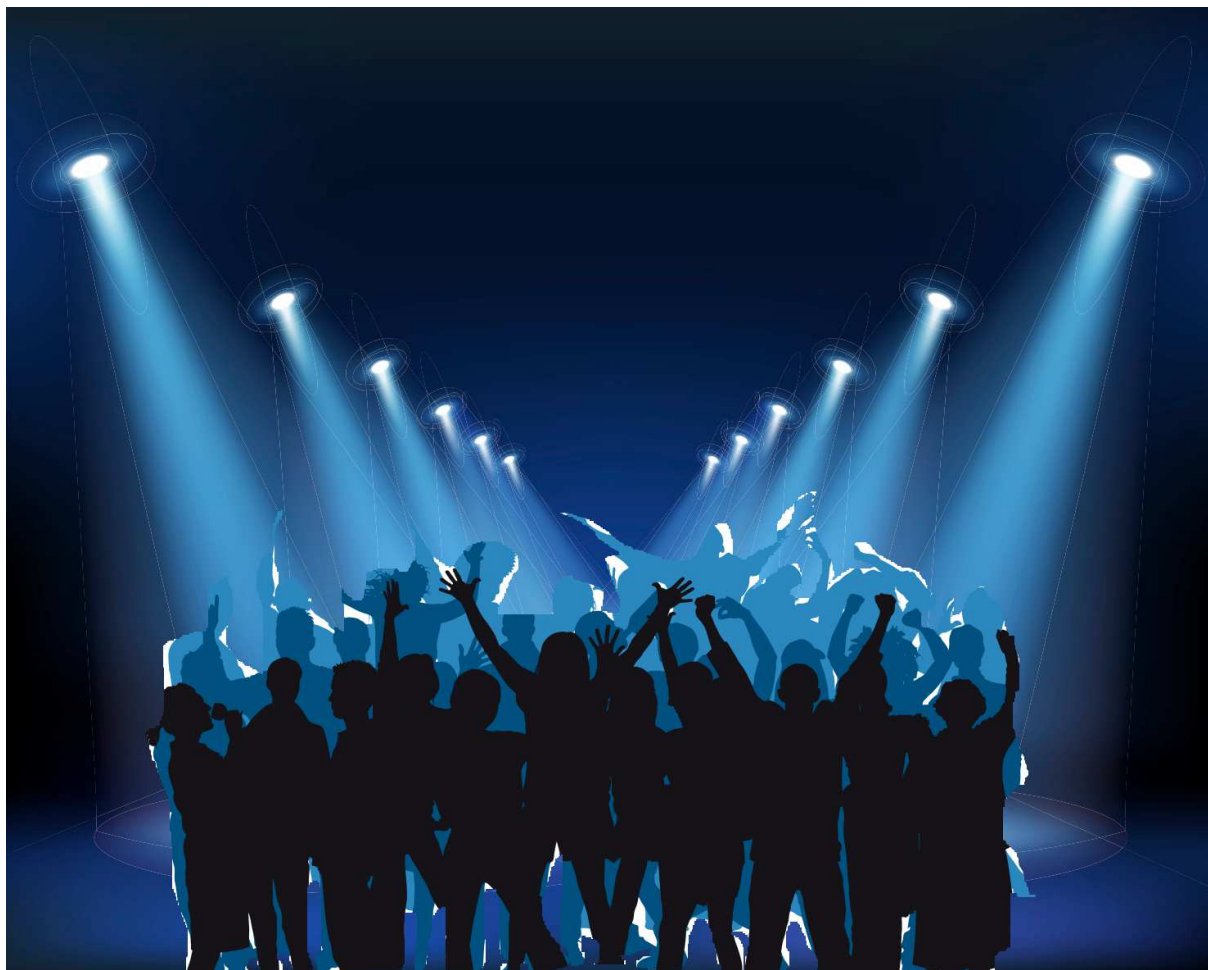
- Vouloir partager et convaincre, passionner, même si ce n'est pas parfait.
- Demander si quelqu'un n'a pas compris, avant de continuer, et compléter.
- Mettre le public dans une bonne énergie : le film est bien meilleur quand on est en forme que quand on est fatigué. Musique, bouger, rire, taper des mains,
- **Prendre un ou 2 alliés dans le public** : établir une complicité avant la conférence (juste en disant bonjour, comment ça va, etc..., ou en chauffant le 1er rang) ; inconsciemment la personne rencontrée va vous accompagner. Chercher le visage qui sourit

10/10 Rappelez-vous que peu restera de ce que vous raconterez :

Ce que j'ai à dire : 100% (ce qui est dans ma tête)
Ce que je crois dire : 90%
Ce que je sais dire : 80%
Ce que je dis 70% (déjà une perte en ligne de 30%)

Ce que le public entend 60%
Ce qu'il écoute 50% (même en famille, le cerveau déconnecte de temps en temps)
Ce qu'il comprend 40%
Ce qu'il admet 30%
Ce qu'il retient 20%

Ce qu'il dira ou répétera : 10%



Donc racontez des histoires, donnez des exemples, faites des citations, proposez des comparaisons, des contrastes, répétez (cf déperdition), même si ça vous paraît stupide !, laissez des silences pour isoler des informations importantes, posez des questions au public, soyez interactif et jouez sur l'émotion.

Stimulez la curiosité à l'aide d'une **devinette**, permet de mieux retenir ce qui suit. Même si cela n'a aucun rapport avec le sujet.

Même si on ne trouve pas la réponse, l'esprit est engagé dans la curiosité, engage un dialogue entre zone de mémoire et zone de plaisir ; motivation, et enthousiasme sont accrus ; la sécrétion de dopamine engendre le: désir de comprendre, d'apprendre et un état d'excitation plaisant.

Alors lancez-vous !

« VIVAVOLE »

Présidente : Véronique Ales

Siège social

Pole technologique Farman - 8bis, rue Gabriel Voisin - 51100 REIMS

Mel : contact-vivavole@orange.fr

N° SIREN :

812 286 680

Société par actions simplifiée uni-personnelle

au capital de Cinq Mille (5000) euros