



Télétravail : prendre la parole en visio, ça s'apprend!

NOS CONSEILS - Réussir ses interventions sur Zoom ou Teams repose sur quelques techniques simples.



La visioconférence a de beaux jours devant elle. Avec l'expérience acquise depuis le premier confinement, chacun pourrait croire que prendre la parole par écran interposé est devenu aussi naturel que pour un entretien ou une réunion classiques. Est-ce vraiment le cas?

«Il faut accepter un changement de logique, explique Charlie Clarck, cofondateur de Whistcom, cabinet de conseil et de formation en expression orale. En visioconférence, regarder son interlocuteur dans les yeux, ce n'est pas le regarder mais regarder la caméra.»

Regarder la caméra droit dans l'objectif

Si on fixe l'écran, cela se traduira par un regard fuyant. À l'inverse, si l'on considère la caméra comme un être humain, en la regardant ... droit dans l'objectif cela donne l'impression à ses interlocuteurs que le regard se pose sur eux.

«Pour recréer des conditions au plus près de la réalité, surélevez votre ordinateur et faites en sorte que la caméra soit à hauteur de visage, ajoute Charlie Clarck. Offrez ensuite des choses à voir à vos interlocuteurs, avec une gestuelle active. » Il recommande des gestes qui vont vers la caméra. Ils seront ainsi comme une main tendue.

Charlie Clarck souligne que s'exprimer à distance est un exercice de prise de parole comme les autres. Il permet aux trois dimensions de la communication interpersonnelle de s'exprimer. Ces « 3 V » renvoient à l'image visuelle - des choses qui se voient -, à l'image vocale - des choses qui s'entendent - et à l'image verbale - des choses qui se comprennent.

Pourquoi Zoom nous fatigue

Les télétravailleurs ont tous du mal à enchaîner les visioconférences. « *La première raison qui explique le phénomène de fatigue Zoom, c'est l'absence de non verbal*, expose Charlie Clarck.

À distance, il est plus compliqué de recevoir du feedback sur les prises de parole car les signaux du corps sont moins visibles. «*Nous devons plus nous concentrer pour assurer la bonne communication*», souligne-t-il.

La deuxième raison de la fatigue Zoom est d'ordre technique. En visioconférence, la connexion internet crée un très léger décalage entre le son et l'image. «*Ce n'est souvent pas perceptible mais cela oblige notre système cognitif à beaucoup se concentrer pour réassocier les éléments sonores et visuels*», observe Charlie Clarck.

Un conseil simple pour réduire ce décalage entre le son avec l'image? «*Ne parlez pas comme des robots, marquez des pauses dans vos interventions*, conseille Charlie Clarck. *On dit souvent que bien communiquer en visioconférence, c'est d'abord apprendre à se taire!*»

Des animateurs chefs d'orchestre

«*Trop de visio tue la visio*, lance Sarah Heckmann, consultante en développement personnel. *En prendre conscience serait certainement une belle avancée. Les participants seront d'autant plus intéressés et actifs.*» Elle rappelle que les animateurs des visios sont des chefs d'orchestre, qui fixent un certain nombre de règles, par exemple allumer les caméras et donner un temps de parole à chacun.

« *L'animateur devra être clair et concis*, précise-t-elle. *Il pensera à s'exprimer de manière compréhensible, c'est-à-dire en pensant à bien articuler, au rythme de son allocution et au volume de sa voix.* »

Sarah Heckmann conseille aussi que la posture - se tenir droit sur son siège - et la tenue vestimentaire soient prises en considération. «*Dès que le cadre est posé et respecté, la visio prend alors une toute une autre dimension*, dit-elle. *Ces rendez-vous prennent de la valeur. Par ricochet, ils donnent de la valeur aux participants. La mise en place de ces quelques éléments permet aussi bien au plus discret qu'au plus extraverti d'avoir leur juste place.*»

Par Frédéric De Monicault