

«On prend d’abord la parole avec ses pieds» : un expert en stratégie orale livre sa recette pour garder son sang-froid pendant une discussion électrique

Frédéric De Monicault

Publié le 19/10/2026 à 11:11, mis à jour le 19/10/2026 à 12:27

Pas facile d’annoncer une mauvaise nouvelle, une transformation ou de mettre un sujet sensible sur la table. Pourtant, il existe des parades méconnues pour faciliter l’échange. Explications.

Un échange tendu est à prévoir avec un collaborateur, un manager, un collègue, un client ou un partenaire. La personne a beau avoir répété dix fois, dans sa tête, ce qu’elle a à dire, elle sait que la conversation, où il s’agit d’aborder un sujet épineux, risque de faire des vagues. Elle se dit alors qu’il va falloir rester calme, choisir ses mots, ne pas répondre de but en blanc, ni surréagir... Toutes ces choses entendues mille et une fois et qui se révèlent plus ou moins efficaces, car tôt ou tard le ton menace de monter. Existe-t-il des astuces susceptibles de préparer le terrain, de rester dans un climat constructif ? Oui. Charlie Clarck, président fondateur de l’agence de conseil en communication orale Whistcom, donne quelques clés.

Les pieds au sol

« Aussi surprenant que cela puisse paraître, on prend d’abord la parole avec ses pieds », commence Charlie Clark. Et d’épingler la « danse de l’ours », quand on trépigne, et la « tour de Pise », quand on a un pied dans l’axe et l’autre de travers. « Ces deux positions font que vous introduisez du flottement dans vos propos et que vous semez le doute chez votre interlocuteur. »

Pour le professionnel de la communication, il ne fait aucun doute qu’avoir les

deux pieds ancrés au sol est le premier élément indispensable pour gagner en fermeté et faire passer un message difficile. *« Cette « prise de terre », qui vous évite de « disjoncter » quand la situation est sous tension, est valable aussi bien debout qu’assis. »*

« La posture physique est d’autant plus importante que c’est ce que regardent les collaborateurs en priorité, renchérit Caroline de La Palme, fondatrice de l’agence Visigo. Notre Observatoire de la Performance Relationnelle montre qu’ils ne sont que 12% des salariés à penser que les mots ont un impact, contre 88% qui jugent que les attitudes et le ton employé comptent en premier. Bref, la communication non verbale, l’énergie, la posture, cristallisent l’attention. »

Laissez votre nez tranquille

Connaissez-vous l’« effet Pinocchio ». Encore une expression imagée : *« Quand le stress monte, notre corps nous trahit, poursuit Charlie Clarck, les mains qu’on frotte, le regard qui fuit et cette soudaine envie de se gratter le nez. »* Rien d’étonnant à cela : la tension nerveuse dilate les vaisseaux sanguins du visage et crée une démangeaison réflexe.

« Le problème, c’est que ces gestes signalent à votre interlocuteur que vous êtes en posture d’inconfort, alors même qu’échanger sur un dossier sensible réclame d’inspirer confiance. Forcez-vous à poser doucement vos mains à plat sur la table : ce geste simple stabilise votre corps, coupe le signal du stress et réimpose votre présence. »

Finis les « euh »

Qui ne s’est pas surpris à aligner les « euh » au cours d’une conversation. *« Quand la discussion est compliquée ou inconfortable, nous avons tendance à sonoriser notre pensée avec ces « euh » qui sont nos pires ennemis », résume Charlie Clarck. L’intéressé énumère les effets délétères : les « euh » coupent la respiration, lient inutilement les phrases, rendent le ton monotone, brouillent le message...*

Bref, on finit par ressembler à une personne qui passerait un examen oral et dont les réponses seraient hésitantes, par manque de connaissance ou par crainte de ne pas réussir les formuler. À un certain stade, l'interlocuteur ne finit par retenir que les « euh », rendant le fond du propos inaudible. *« Pour éliminer ces hésitations, un réflexe est utile, poursuit Charlie Clarck, fixez la personne dans les yeux : un « euh » s'accompagne toujours d'un regard qui décroche. Si vous gardez le contact visuel, ils disparaîtront naturellement. »*

En mode SMS

Un échange tendu a pour caractéristique de traîner souvent en longueur. *« Pour se rassurer, on a tendance à trop en dire, ce qui dilue l'impact du contenu car en face, on ne peut pas tout retenir, synthétise Charlie Clark. Pour marquer les esprits et offrir une vision claire, recentrez-vous sur une seule idée-force. C'est l'exercice du SMS. »*

Traduction dans les faits : si un rendez-vous était ajourné et que vous ne pouviez adresser qu'un seul message, qu'écririez-vous ? *« Articulez votre prise de parole autour de ce message principal, bien calibré, et revenez dessus tout au long de l'entretien. »*

Abolir le « je »

« À l'oral, sans s'en rendre compte, nous avons tous tendance à trop parler de nous. C'est pourtant la pire erreur : lorsque vous parlez de vous, tout le monde s'en fout. » L'assertion de Charlie Clarck est brutale, elle n'en est pas moins fondée. Votre interlocuteur a déjà suffisamment de mal à entendre les choses, si en plus vous personnalisez le discours, la discussion n'en sera que plus vive.

« Pour que votre message soit accueilli, soyez entièrement focalisé sur la personne en face de vous, termine Charlie Clarck, bannissez-le « je » et privilégiez-le « vous ». Tâchez de vous mettre à la place de cette personne pour lui montrer le profit qu'elle peut tirer de votre échange. »

Pour sa part, Caroline de La Pale rappelle qu'être attentif et à l'écoute est la qualité managériale la plus importante - pour 52% des collaborateurs et des managers -, nettement devant la capacité à poser un cadre et fixer des objectifs (25 %) ou encore savoir prendre des décisions (18 %). La forme autant que le fond, plus que jamais.

Le Figaro.fr: - <https://www.lefigaro.fr/decideurs/management/on-prend-d-abord-la-parole-avec-ses-pieds-un-expert-en-strategie-orale-livre-sa-recette-pour-garder-son-sang-froid-pendant-une-discussion-electrique-20261019>