

Accueillir les visiteurs sur le terrain.

Outils d'accueil et d'interprétation



OFB
OFFICE FRANÇAIS
DE LA BIODIVERSITÉ

1.7 - Répondre aux questions

- Eh bien. *dit Pierre en souriant*, nous voilà parés. Une bonne attitude physique et mentale, un discours bien préparé qui tient compte des motivations des visiteurs.
Et ceux-ci écoutent.
- Ou ils n'écoutent pas, *répond Nadine*. Il y a toujours des perturbateurs dans un groupe. C'est toujours ceux que je crains. Je préférerais qu'ils soient tous attentifs.
- Nous avons toujours tendance à faire un tri grossier : finalement, il y a les bons et les mauvais. C'est un obstacle à la communication. Soyons plus fins et allons là encore au-devant de nos visiteurs. Voici un nouveau tableau (ci-contre) qui indique 6 grands types de comportement en groupe. Il est fait pour vous aider à les reconnaître. Et surtout à garder votre sang-froid et à avoir la bonne réaction.
- Oui, *remarque Pierre en lisant le tableau*, c'est vrai que nous avons tendance à tenir nos distances avec les gens au lieu d'être près d'eux, de les sentir, de les reconnaître.
- D'être ce qu'on appelle en empathie. *dit Jules*.
- Ce n'est pas toujours simple d'avoir la bonne répartie face à des gens comme le militant. le comique ou le bavard.
- C'est pourquoi, Nadine, je conseille d'avoir ce que j'appelle un stock de bonnes phrases. Des phrases toutes faites que vous sortez au bon moment. Et qui conviennent à votre style. Un bon moyen de ne pas être embarrassé est de donner à son discours et aux déplacements des visiteurs un rythme très soutenu. Il n'y a plus guère de place pour les perturbations.
- Finalement, *dit Pierre*, j'aime bien les gens qui réagissent, même si c'est exagéré. Ceux que je sens mal, c'est ceux qui ne disent rien. C'est dur d'attendre une question qui ne vient pas.
- C'est plus le problème de l'orateur que celui de l'auditeur. Celui qui écoute peut très bien être satisfait car, ce qu'il entend, répond à toutes les questions qu'il se pose. Il n'éprouve pas le besoin de les formuler. L'orateur inexpérimenté interprète l'absence de questions comme un manque d'intérêt. Si je caricature, je dirai qu'il va à la quête désespérée des questions.
- D'où l'intérêt d'aller au-delà, *dit Nadine*, et d'être en communication avec l'auditoire, en particulier avec le regard.
- A l'inverse, *reprend Jules*, attention au discours figé, presque récité qui est une autre manière de refuser la communication.
- Une autre difficulté, c'est d'accrocher les gens qui passent, *dit Pierre*. Je parle des animations fixes.
- A nous d'être astucieux, *répond Jules*. D'abord en utilisant bien le terrain. Si nécessaire en l'aménageant.
- On peut aussi utiliser des supports visuels pour attirer, *ajoute Nadine*. Une bonne image vaut bien des paroles.
- Et aller au-devant des gens. Je me vois bien en bateleur.
- Peut-être déguisé en ours, *plaisante Nadine*.
- Ce qui est primordial est la volonté d'aller jusqu'au bout. Car les idées affluent.

Jules se retourne vers le lac et étend le bras.

- Ne sommes-nous pas devant une nature qui nous rend créatifs ?

Le soleil a disparu. Peu à peu, une poussière grise chasse l'éclat du jour, lentement, indifférente aux cris rauques qui, de temps en temps, essayent de la percer. Le lac clapote sous la brise.

Les trois personnages sont maintenant silencieux. Ils marchent lentement et disparaissent peu à peu.

[Haut de page](#)