

# TP n° 3 : Communication orale



## Types de communication orale

Il y a différents types de communication orale et qui demandent différentes compétences. Le tableau suivant montre quelques types et les compétences qu'ils nécessitent.

Type	Explication	Les compétences nécessaires
La communication face à face (Dyadique)	Conversation entre deux individus qui se voient.	✓ Bonne utilisation du langage corporel et du contact visuel
La communication au téléphone	Conversation entre deux individus qui ne se voient pas.	✓ Bonne utilisation de la voix ✓ Capacité de lire l'autre sans le voir.
La communication dans une équipe	Conversation entre plusieurs personnes.	✓ Capacité d'analyser plusieurs signes provenant de différentes sources. ✓ Capacité d'adapter son style de communication à tous les membres de l'équipe.
La présentation	Une communication orale où la personne communique une idée ou explique un sujet. Souvent l'occasion se présente pour l'auditoire de poser ou répondre à des questions, après ou pendant la présentation.	✓ Bonne utilisation de la voix. ✓ Bonne utilisation du langage corporel et du contact visuel ✓ Bonne utilisation des supports de communication (Powerpoint, Flipcharts, Prezzi...)
Le discours	Une communication orale où la personne communique une idée ou explique un sujet. Dans certains cas, le public a un temps limité à la fin du discours pour poser des questions.	✓ Bonne utilisation de la voix. ✓ Bonne utilisation du langage corporel et du contact visuel ✓ Capacité d'ajuster proprement le ton et le volume de la voix pour éviter d'ennuyer l'audience
La conférence	Une communication orale au cours de laquelle la personne explique un sujet et l'auditoire a la possibilité de poser des questions et de faire de commentaires.	✓ Bonne utilisation de la voix. ✓ Bonne utilisation du langage corporel et du contact visuel ✓ Bonne utilisation des outils de présentation.

## Exemple de « bruits »

Lisez la conversation suivante entre Leila (16 ans) et sa mère :

<b>Leila (fatiguée) :</b>	La journée a été longue et je me sens très fatiguée. Regarde maman, j'ai eu 14/20 en mathématiques aujourd'hui !
<b>La mère (regardant la feuille de l'examen avec attention) :</b>	C'est bien mais je pense que tu dois faire plus d'efforts la prochaine fois
<b>Leila (En colère) :</b>	Je le savais ; je le savais. Je ne suis jamais bonne à rien
<b>La mère (surprise) :</b>	Mais ce n'est pas ce que je voulais dire
<b>Leila (triste) :</b>	Alors qu'est-ce que tu voulais dire ? Je pense que tu veux dire que je suis paresseuse et que je ne serai bonne à rien
<b>La mère :</b>	Ce que je voulais dire c'est que tu es capable de mieux faire. Tu ne m'as pas entendue dire « c'est bien » ?
<b>Leila (triste) :</b>	Tu n'as pas dit « C'est bien » !
<b>La mère :</b>	Si, je l'ai dit !
<b>Leila (En colère) :</b>	Bref, même si tu l'as dit, ce n'est pas ce que tu penses ! Souviens-toi la dernière fois quand tu m'as dit que tu aimais...
<b>La mère (l'interrompant) :</b>	Oh mon Dieu, ça suffit !

## Parlez en public – Surmontez vos peurs - Activité

Retrouvez ci-dessous quelques pensées négatives au sujet de la prise de parole en public. Avec les membres de votre équipe, identifiez une manière positive pour encadrer chaque pensée.

La pensée négative	La pensée ou comportement positifs
Je vais foirer.	
Je vais oublier ce que je dois dire.	
Je souhaiterais que quelqu'un d'autre fasse ce discours à ma place	
Je ne suis pas un bon orateur.	
J'ai peur de m'évanouir.	
Je n'ai rien d'intéressant à partager.	
Je ne sais pas comment attirer l'attention du public.	

## “Tu” et “Moi” - Exercice de Communication<sup>4</sup>

Voici quelques situations typiques où les gens ont besoin de communiquer entre eux. Après la lecture de l'exemple, essayez de fournir des expressions commençant avec « je » au lieu de celles avec « tu » qui sont plus négatives. Essayez aussi de fournir des expressions de clarification qui commencent par « tu sembles » et qui servent généralement à clarifier les sentiments de l'autre personne, ainsi que des questions ouvertes qui aideraient à résoudre un certain problème.

Situation	Déclaration “Tu” Négative	Déclarations «Je» ou «nous»	Déclaration «Tu sembles » de clarification	Question ouverte
<b>Un employé est distrait dans son travail, ce qui mène à des performances non-satisfaisantes.</b>	Tu es tout le temps distrait et tu es la cause de nombreuses défaillances dans le processus de production.	Nous devons comprendre la cause de cette distraction et cette baisse de performance.	Tu sembles être surmené et dernièrement, il y a eu beaucoup de problèmes de travail.	Peux-tu proposer une solution au problème ?
<b>Un collègue ne semble pas comprendre ce que vous dites et devient énervé.</b>	Tu ne comprends pas du tout.			
<b>Vous n'avez pas pu respecter une date limite cruciale à cause de votre ami.</b>	Tu fais tout le temps traîner les choses.			
<b>Une discussion avec un collègue vous énerve.</b>	Tu me rends furieux!			

(4) Adapted with significant modifications from Baylor University Community mentoring [www.mentoring.com](http://www.mentoring.com)

# Comprendre votre auditoire

Comme la communication écrite, la communication orale nécessite de la préparation. L'analyse de l'auditoire est l'un des aspects les plus importants dans tous les types de communication. Quand la communication est informelle et spontanée il est dur de faire une analyse détaillée de l'auditoire mais quand vous êtes invité à l'avance pour parler face à un public, vous avez le temps nécessaire pour vous préparer.

Afin de faciliter l'art de parler en public, il faut connaître et comprendre votre auditoire. Voici quelques questions que vous pouvez vous poser pour analyser votre auditoire :

1. Quel est le profil du public ? Connaissent-ils le sujet sur lequel je vais parler? Sont-ils des experts dans la matière ou des novices ?
2. Quelle est la structure de mon auditoire ? L'âge ? Le sexe (genre) ? Le contexte culturel ?
3. Est-ce que je les connais ? Ou est-ce la première fois que je leur parle ?
4. Quelle est la taille prévue de l'auditoire?
5. Quelle est la raison de leur présence ? Est-ce qu'ils sont là dans le cadre de leur travail par obligation professionnelle, ou sont-ils venus de leur propre gré pour m'écouter ?
6. Quel est le ton qu'on attend de moi ? Suis-je supposé être formel ou informel ?

## Comprendre votre public - Activité

Etudiez les différentes situations ci-dessous. Discutez chacune des situations avec les membres de votre équipe et jouez-les (verbalement et non verbalement) pour les communiquer aux groupes suivants :

**1. Amis**

**2. Famille**

**3. Employeur**

### SITUATION 1: Salutations (Salam) ou au revoir

Amis / Famille : \_\_\_\_\_

Employeur: \_\_\_\_\_

### SITUATION 2: Demander de l'aide ou des conseils

Amis/Famille: \_\_\_\_\_

Employeur: \_\_\_\_\_

### SITUATION 3: Exprimer un point de vue différent

Amis/Famille: \_\_\_\_\_

Employeur: \_\_\_\_\_

### SITUATION 4: Montrer votre bonheur ou votre enthousiasme

Amis/Famille: \_\_\_\_\_

Employeur: \_\_\_\_\_

### SITUATION 5: Exprimer votre tristesse

Amis/Famille: \_\_\_\_\_

Employeur: \_\_\_\_\_