

## Séance 4 : La communication orale opérationnelle



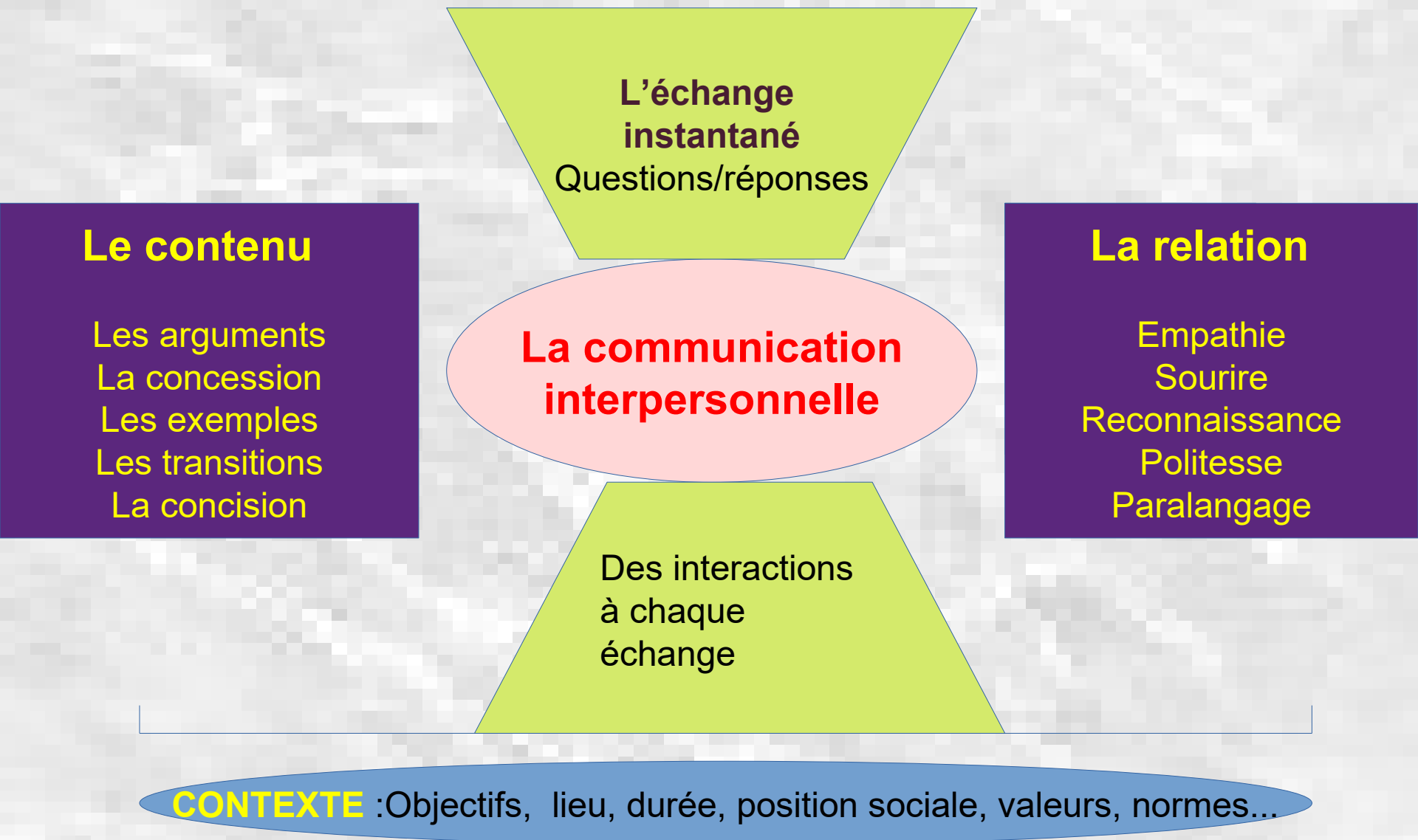
## Séance 4 : Le « savoir être » du communicant

La communication orale se pratique, notamment dans la posture (non verbal, paralangage).

Elle est **essentielle** car elle est présente dans la majorité des situations professionnelles : entretien individuel, réunions, téléréunion, visioconférence, séminaire, visites au client, réception de fournisseurs.

Les interactions orales, mal maîtrisées, peuvent ainsi générer des quiproquos, malentendus ou tensions.

# Séance 4 : La communication interpersonnelle



## Séance 4 : Se préparer à la relation interpersonnelle

### **Le contenu qui répond à un objectif clair**

- L'argumentation : idée+exemples concrets
- Des informations chiffrées, correctes, pertinentes
- La concision
- La prise de position (Je pense..., D'après moi..)
- La prise en compte des objections (concession)
- Les questions pertinentes

Un contenu se prépare à l'avance....

## Séance 4 : Se préparer à la relation interpersonnelle

### La relation : créer un lien

- L'empathie : ressentir les sentiments de l'autre
- La reformulation : reconnaissance de l'interlocuteur
- Le questionnement : connaître les attentes de l'autre
- L'écoute active : faire parler en écoutant vraiment
- L'assertivité : parole directe et claire (pas de jargon)
- Trouver des valeurs communes : technique (communauté des ingénieurs « nous »), légales (les normes), d'analogie (« la dernière fois, nous.. »)

Une relation interpersonnelle se tisse sur le long terme (déjeuner, préambule plus personnel avant le contenu....)

## Séance 4 : Se préparer à la relation interpersonnelle

### L'échange instantané

- Avoir des réponses préparées sur des arguments habituels (expérience!)
- Laisser parler l'interlocuteur lorsque c'est nécessaire
- Eviter les constats d'échec ou les tournures négatives
- Apporter des solutions
- Afficher de l'empathie
- Exprimer des sentiments positifs, partager ses sensations
- Se quitter sur une perspective d'avenir commune

## Séance 4 : Se préparer à la relation interpersonnelle

### Les interactions à chaque échange

- La reformulation de l'objection  
« Donc, si je comprends bien il faut ... »,
- Coupler « non » avec de la sympathie : « malheureusement non »
- Reprendre la main : « ne vous inquiétez pas , nous allons ... )
- Anticiper les demandes de l'autre : « nous avons déjà », « nous prenons en charge .. )
- Démarrer les phrases par « je sais que ..mais.. », « dans ce cas, je peux proposer... )

L'échange doit toujours avancer... Position Finale=Position Initiale==> Echec

## Séance 4 : Les types d'entretiens en communication interpersonnelle

Dialogue avec contact direct : l'entretien de recrutement, l'évaluation annuelle, la présentation de résultat ou d'entreprise

Dialogue sans contact direct : le contact téléphonique pour résoudre un problème ou prendre contact



## Séance 4 : Etes-vous convaincant En présentant un powerpoint ?

Présenter un powerpoint en veillant à

- 2 minutes par slide- total de 8 minutes par groupe
- **paralangage, non verbal pour créer une relation**
- **vocabulaire** soutenu- sans lire
- **convaincre** l'interlocuteur de l'intérêt de l'entreprise

Vous êtes Responsable du Recrutement et vous présentez votre entreprise à un étudiant de 3<sup>e</sup> année de Sup galilée que vous souhaitez beaucoup recruter.

## Séance 4 : Communiquer avec la CNV

### **CNV : communication Non Violente**

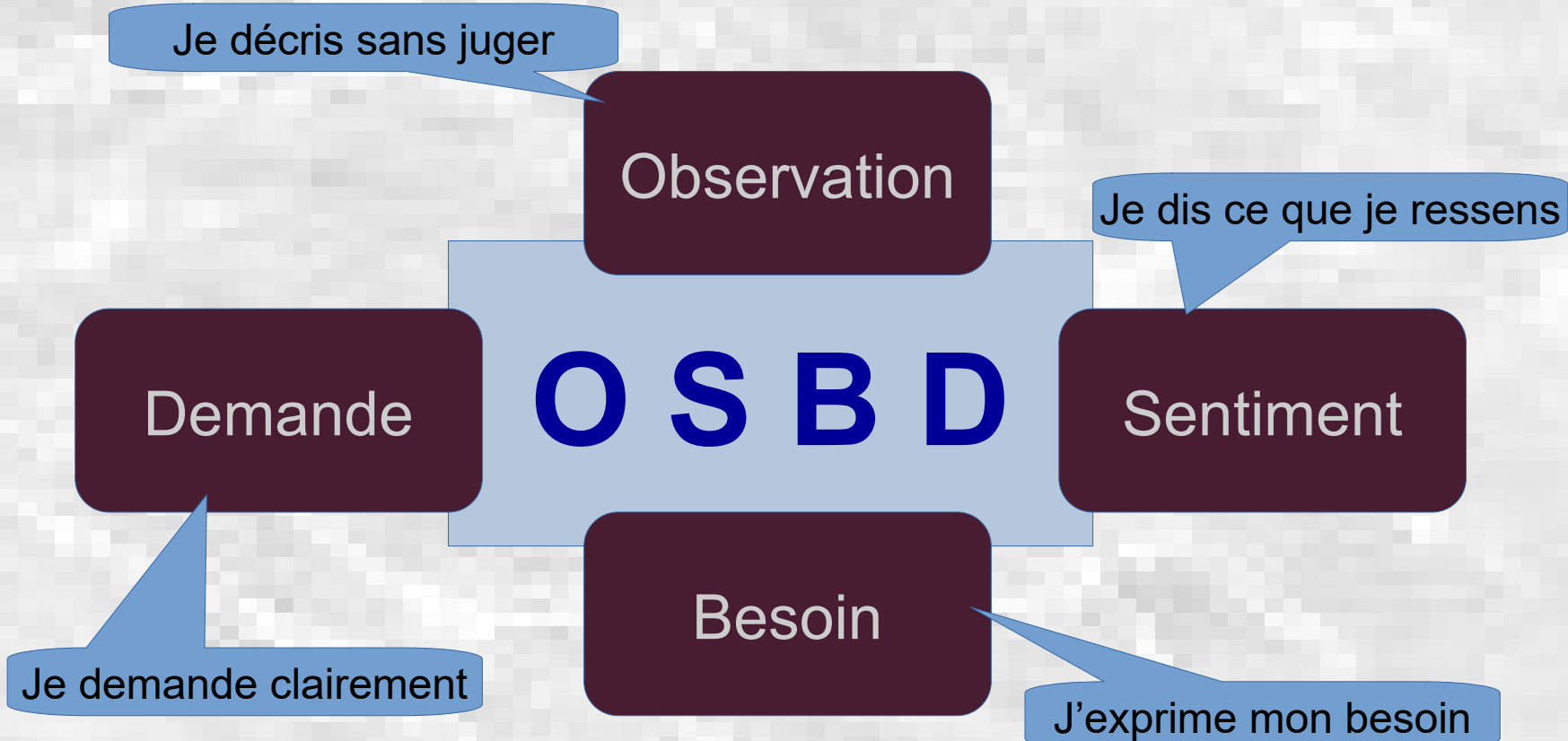
Ne pas céder à la colère, en situation de communication, est essentiel.

La CNV est une démarche visant à créer entre les êtres humains des relations harmonieuses : écoute, bienveillance, empathie, compassion.

Mis au point par Marshall Rosenberg, Docteur en psychologie : technique permettant d'éviter le conflit, faciliter la résolution des problèmes, faciliter les décisions difficiles.

## Séance 4 : 4 étapes de la CNV

### OSBD : Observation, Sentiment, Besoin, Demande



## Séance 4 : Communiquer avec la CNV les besoins

### CNV : communication Non Violente

Les besoins de l'interlocuteur sont des « manifestations de vie » (Rosenberg), qui touchent les sentiments universels de l'autre interlocuteur, par **empathie** .

En exprimant mes besoins, j'amène l'autre à s'interroger sur la qualité de nos échanges. L'objectif est de parvenir à un « dialogue authentique ».