

G6S2 Chap3

Disponible sur : <http://ecogestion.discipline.ac-lille.fr/ressources-disciplinaires/transport-et-prestations-logistiques/module-m10/g6s2>

LA COMMUNICATION ORALE

La communication est l'action consistant à établir une relation avec autrui dans le but de lui transmettre un message.

Le langage n'est pas fait que de mots car tout communique. Il existe aussi le langage du corps qui fait passer l'essentiel de la communication. On distingue :

- la communication verbale : ensemble des informations transmises par la voix dans une situation de communication
- la communication non verbale : ensemble de comportements et signes du visage et du corps qui "parlent aux autres"

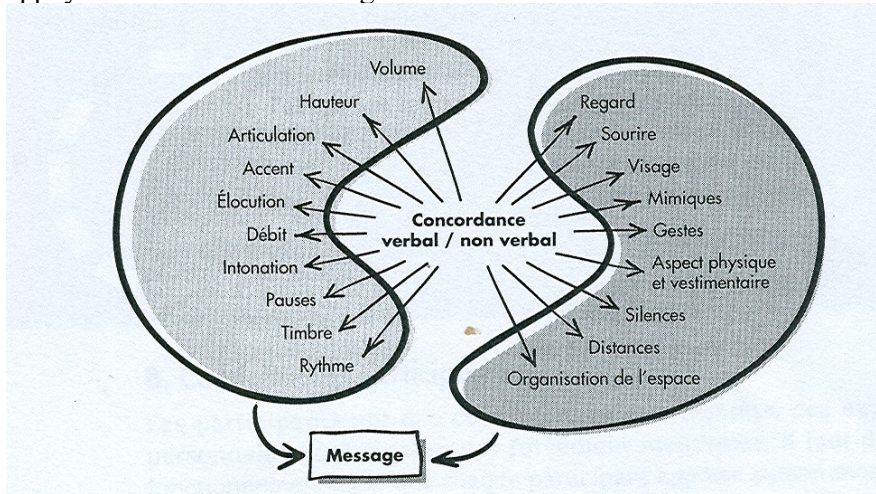
A partir des supports figurant sur le réseau et de vos recherches, vous répondrez aux questions suivantes :

- 1) Quels sont les paramètres d'une bonne communication orale ?
- 2) Définissez les termes ci-dessous et expliquez leur rôle dans la communication
 - écoute active
 - empathie
 - assertivité
- 3) Expliquez les différents composants de la communication non verbale
- 4) Expliquez les éléments décrivant le contexte des messages non verbaux ? Précisez pour chaque élément son influence sur la communication

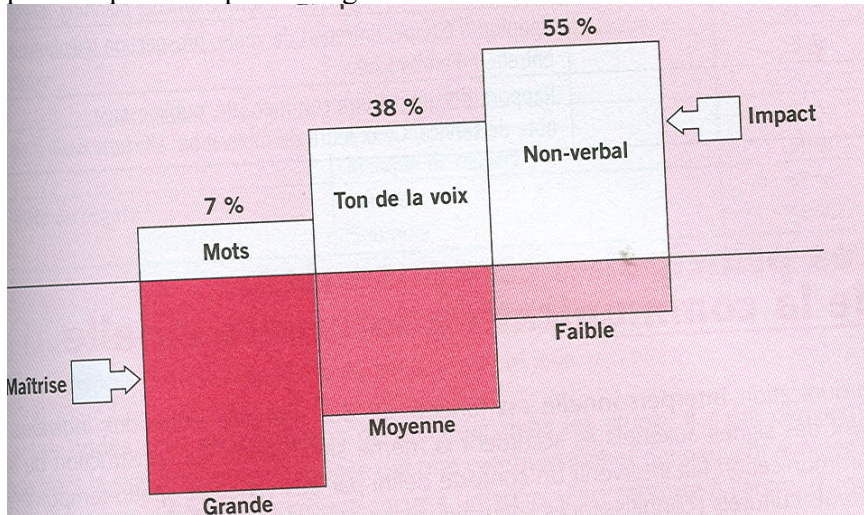
G6S2 Chap3**LA COMMUNICATION ORALE**

Le monde politique et le monde de l'entreprise nous montrent quotidiennement que celui qui sait utiliser le langage gagne du pouvoir et de l'ascendance sur les autres.

La communication et le message que je veux transmettre atteignent leur but quand le non verbal va appuyer et renforcer le message verbal.



Or la communication non verbale (non intentionnelle et non contrôlée) a un impact beaucoup plus puissant que le simple message verbal

**I) La communication non verbale**

Elle est plus puissante que la communication verbale car elle reste le mode privilégié de nos émotions et sentiments

A) Le regard

Il est le premier véhicule important de notre comportement non verbal. Il établit le contact et met en place les premières secondes de la communication. Il transmet nos émotions et nos pensées. Par le regard, nous pouvons faire passer :

- notre intérêt ou notre mépris pour l'autre
- notre approbation ou désapprobation
- notre pouvoir ou notre soumission

Quand on s'adresse à un groupe, l'adhésion doit être assurée par le regard qui doit balayer l'assistance, s'arrêter parfois sur un auditeur pour monopoliser son attention et repartir ensuite sur l'ensemble du groupe.

B) Le sourire

Il est expressif car il transmet mon état d'esprit, ma personnalité et ma marque d'intérêt pour l'autre.

Il est communicatif car il met en confiance mon interlocuteur et l'incite à faire de même.

Un sourire non naturel est signe d'hypocrisie ou de manque de personnalité

Il faut penser à sourire quand on a le trac, cela détend et met la personne en situation de communication

C) Le visage et les mimiques

Le visage exprime nos émotions et nos tensions intérieures.

Les mimiques vont venir soutenir et renforcer le discours en le rendant plus vivant et plus compréhensible

D) Les gestes

Les gestes sont fondamentaux dans la communication. Plus de 50 % de la communication est fourni par les gestes et le comportement corporel. Les gestes ne se limitent pas aux mouvements de mains ou de bras, c'est le corps entier qui s'exprime et les positions du buste, des jambes, la posture adoptée debout ou assis sont révélateurs de la façon de communiquer.

E) L'aspect physique et vestimentaire

Lors d'un premier contact, l'interlocuteur est très sensible à l'apparence, à l'image que vous dégagez par votre tenue, à votre façon de marcher ou de vous déplacer

F) Les silences

Le silence fait partie de la communication. Il parle, sachez l'écouter. C'est difficile car le silence est souvent considéré comme une gêne que l'on s'efforce de combler au plus vite

G) Les distances et l'organisation de l'espace

L'étude des distances dans la communication détermine plusieurs niveaux d'espaces nécessaires pour que la communication soit efficace et se déroule sans gêne : l'espace intime (distance entre 15 à 45 cm), l'espace personnel (entre 45 cm et 1,20 M), l'espace social (entre 1,20 M et 3,5 M communication devant un groupe qui permet en s'écartant suffisamment de considérer l'ensemble du groupe sans exclusion

La disposition d'interlocuteurs autour d'une table va agir sur la manière de se comporter

II) La communication verbale

Le véhicule du message oral est la voix qui communique à elle seule.

A) Les caractéristiques de la voix

- volume (l'amplitude) qui mesure la puissance ou la faiblesse. Il indique jusqu'où on est capable de se faire entendre par un auditoire

- Hauteur, placement : le placement de la voix doit être équilibré entre le pharynx, la bouche et le nez pour devenir agréable à l'écoute. Il faut apprendre à placer sa voix pour ne pas la fatiguer et ne pas la rendre fatigante pour l'auditoire.

- Articulation, prononciation : enchaînement de syllabes pour que les sons soient parfaitement entendus. Un effort d'articulation est un signe de respect de l'auditoire qui en contrepartie écoutera l'orateur

- Accent (manière particulière de prononcer et d'articuler), , accentuation (appuyer sur certains mots ou parties de la phrase)
- Elocution, dictions : élocution fluide et claire si la pensée est elle même claire et précise
- Débit(vitesse de parole) : Le débit moyen est de 120 à 150 mots par minute et le seuil de compréhension et d'écoute pour l'auditoire est d'environ 160 mots par minute. Il faut s'efforcer de varier le débit pour donner du rythme au discours et ne pas lasser l'auditoire. (débit trop rapide est signe de nervosité et empêche l'écoute)
- Intonation et modulation permettent de changer la hauteur de la voix pour appuyer le discours. Le ton est important pour faire varier la signification des mots et des phrases
- Pausés : permettent à l'orateur de mettre en valeur ce qui est dit, de reprendre son souffle et à l'auditoire de bien enregistrer ce qui vient d'être énoncé
- Timbre : donne la personnalité à la voix par les habitudes d'articulation et de prononciation. C'est l'élément qui nous fait aimer ou ne pas aimer une voix
- Rythme du discours : est donné par la variété et la variation du volume, de la modulation et du débit de la voix et par les pauses

B) Le message

Le message que je veux faire passer est tributaire de la façon dont je vais m'exprimer au travers de mon attitude non verbale et des caractéristiques de ma voix.

Une prise de parole structurée qui respecte les règles ci-dessous me permet de me concentrer pendant la communication sur mon expression orale et non verbale et donc de bien faire passer mon message :

- utiliser des mots concrets et des synonymes pour renforcer mon discours
- pour être écouté, utilisation du même registre de langage que mon interlocuteur (registre familial, standard, soutenu)
- pour être compris, utilisation de phrases courtes et concises (voir répéter)
- illustration par des exemples et impliquer l'auditoire

