

# ***TECHNIQUE D'EXPRESSION ORALE***

**I -INTRODUCTION A LA THEORIE DE LA COMMUNICATION**

**II- RECOURS A DES TECHNIQUES SIMPLES**

**III- COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE**

## **introduction**

L'expression orale, ou la production orale, est une relation émetteur-destinataire accompagnée d'une production orale dans un contexte donné de communication.

L'oral implique un travail sur les sons, sur le rythme, sur l'intonation et il s'agit pour l'apprenant de se familiariser avec ces différents moyens, de se les approprier peu à peu. Toute expression orale commence par des idées sous forme d'informations, d'opinions diverses ou de sentiments avec des objectifs selon l'âge de l'apprenant, son rôle et son statut social.

Le message oral, qui est immédiat, produit des effets sur son auditeur, agit de son droit de reprendre les idées ; tout est accompagné de la gestuelle, du regard, de la mimique, de la voix du locuteur.

L'expression orale peut donc englober le non-verbal (sous forme de gestes, de signes, de sourires, d'expressions gestuelles diverses adaptées à la situation de communication), la voix (volume, articulation des sons, débit de la voix ou de l'intonation pour que la communication soit faite de manière expressive), les pauses, les silences, les regards (pour vérifier le niveau de la compréhension du message verbal).

L'expression orale, c'est transmettre des messages à l'aide d'un langage en utilisant sa voix et son corps pour communiquer.

# Chapitre I : Introduction A La Theorie De La Communication

## 1/quelque définition

### **1.1. Définition de la communication**

Communiquer vient du latin *communicari* qui signifie être en relation avec ou mettre en commun, et on dit aussi qu'elle tire son origine d'un autre mot latin « *oris* » qui signifie "bouche" en français, elle recouvre tout ce qui s'entend et se transmet de la bouche à l'oreille.

La communication « est l'échange verbal entre un sujet parlant qui produit un énoncé destiné à un autre sujet parlant, et un interlocuteur dont il sollicite l'écoute et/ou une réponse explicite ou implicite » .

Alors elle est l'action de communiquer ou de transmettre des messages, des informations ou des connaissances à l'aide d'un langage choisi et compris par le récepteur et l'émetteur. l'opération communicationnelle exige la visibilité de l'émetteur, non pas comme l'expression écrite.

Elle peut être réalisée soit par la parole soit par les gestes. Elle fait appel au moins à deux acteurs qui sont : l'émetteur et le récepteur ; cette communication peut se faire par le biais d'un langage verbal ou langage non verbal.

### **1.2. Expression orale**

« l'expression orale, rebaptisée production orale , est une compétence que les apprenants doivent progressivement acquérir consiste à s'exprimer dans les situations les plus diverses , en français . Il s'agit d'un rapport interactif entre un émetteur et un destinataire, qui fait appel également à la capacité de comprendre

l'autre .l'objectif se résume en la production d'énoncés à l'oral dans toute situation communicative»

Donc, tout simplement, l'expression orale est la compétence de parler et de s'exprimer dans les différentes situations de communication.

### **1.3 La compréhension orale**

« Comprendre est la reconnaissance du sens d'un discours. La compréhension orale est donc la capacité d'accéder au sens à partir de l'écoute d'un énoncé ou d'un document sonore. Elle suppose la connaissance du système de prononciation ainsi que des règles linguistiques et socioculturelles.

La compréhension orale met en jeu différentes stratégies permettant de favoriser l'écoute et la compréhension d'un grand nombre de messages, peu importe leur provenance, le débit et la voix de celui qui parle ».

### **2/ Les éléments qui constituent l'acte de communication**

- **l'émetteur** : c'est la personne qui émet le message ;

- **le récepteur** : c'est la personne qui reçoit le message ;

- **le message** : c'est l'information à transmettre ;

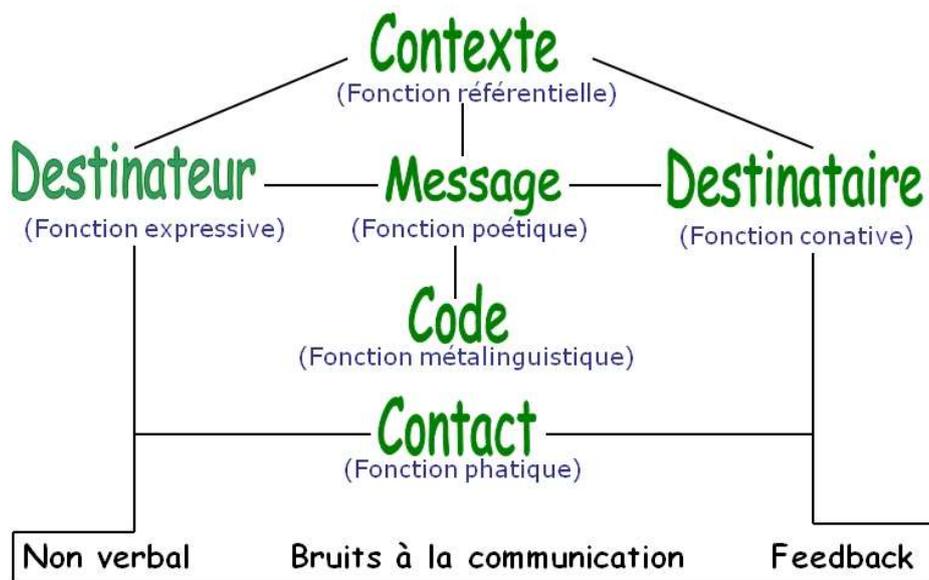
- **le canal** : c'est le moyen utilisé pour le transmettre (voix, lettre, gestes, fax, radio, télé, téléphone, journal, Internet...).

- **le code** : c'est l'ensemble de signes utilisés pour transmettre un message sous forme transmissible et compréhensible (la langue) ;

- **le référent** : c'est ce dont on parle ;

- **le feed-back** : c'est le message en retour vers l'émetteur ; il peut être une réponse verbale ou non verbale (signe de tête par exemple)

## Le schéma de la communication



### 3/Les formes de la communication :

\***la communication verbale** : elle se fait par l'intermédiaire du code verbal utilisé à l'écrit ou à l'oral ; c'est le langage de la pensée ;

\***la communication non verbale** : elle s'effectue par le biais d'un code non verbal de quatre façons : la posture, les expressions (mimiques), les gestes et les déplacements (mouvements) ; c'est le langage du corps.

### 4/Les fonctions de la communication

La communication en général, remplit deux catégories de fonctions principales:

\*Elle contribue au développement personnel de l'individu;

\*Elle permet au groupe social de fonctionner.

#### **4.1-Le développement personnel:**

Plusieurs fonctions de la communication contribuent au développement personnel des individus:

##### **• Fonctions d'intégration:**

-La communication est largement utilisée pour l'intégration de l'individu à son environnement social.

-En permanence, il doit prendre position par rapport au comportement des autres, les comprendre, interagir avec eux, s'adapter.

Il doit capter les expériences des autres, assimiler leurs connaissances et les mettre à profit pour progresser dans son développement personnel. Il ne peut tenir sa place qu'en échangeant, en collaborant et en communiquant avec ses semblables.

##### **•Fonction de révélation:**

-La communication avec autrui permet de dépasser ou corriger les limites ou les erreurs de la connaissance directe. Elle aussi permet à chacun de se révéler à autrui comme, souvent, à soi même, par le canal de sa relation avec les autres.

-La communication directe avec autrui offre, par rapport à la lecture ou à l'audiovisuel, l'avantage de l'interactivité: l'autre sert de "miroir" et aide à corriger ses erreurs.

##### **• Fonction valorisation:**

La communication ne se limite pas à la seule transmission d'informations.

Elle peut constituer, pour l'individu, une manière d'attirer l'attention sur lui, de s'affirmer, de se valoriser, voir, aussi de se dévaloriser

.

- **Fonction d'influence:**

Chacun, dans sa vie quotidienne, cherche à amener les autres à partager ses opinions, ses idées.

L'entreprise, cherche à convaincre le consommateur des qualités supérieures de son(s) produit(s) par des actions publicitaires.

- **Fonctions de guérison:**

La communication est aujourd'hui, très utilisée par les thérapeutes pour guérir les désordres psychologiques et aider les individus à résoudre leurs problèmes personnels.

#### **4.2.-Permettre au groupe de s'insérer et de fonctionner:**

C'est à plusieurs titres que la communication permet le fonctionnement des groupes sociaux, et ce quelle que soit leur taille:

- **Permettre l'accomplissement de la tâche:**

L'échange d'informations et de points de vue permet aux membres du groupe de travailler ensemble. Plus la tâche à accomplir exige un degré élevé de coopération, plus la communication devient nécessaire.

- **Favoriser la cohésion du groupe:**

Une fois qu'un groupe se constitue, qu'il ait ou non une tâche commune, sa cohésion exigera que se créent entre les membres des courants de communication, des occasions de savoir, de se parler, de se connaître, de s'apprécier. L'appartenance à un groupe uni, solidaire génère auprès de ses membres des motivations positives en faveur du groupe et de la tâche qu'il accomplit.

- **Valoriser le groupe:**

La communication permet au groupe d'établir une relation avec son environnement, d'affirmer sa présence, son originalité, sa personnalité, son

apport à la société et, donc de justifier son existence. Il s'agit par là, de cultiver l'image institutionnelle du groupe, de la valoriser.

• **Généraliser et stabiliser les structures socioculturelles:**

Les techniques de communication permettent aux sociétés de conserver et de reproduire les expériences vécues par les individus à des époques et en des lieux différents. Sans ces techniques, les connaissances, les opinions, les modèles de comportement, les sentiments ne pourraient circuler et contribuer à la formation, à l'entretien et à l'évolution des cultures.

**5/ Analyse de freins et obstacles à la communication**

Il nous arrive parfois d'envoyer sans le savoir des signaux non verbaux confus ou négatifs. De nombreux facteurs peuvent compromettre notre capacité à communiquer efficacement :

- **Notre niveau de stress** – En présence de facteurs de stress personnels ou professionnels, nous sommes plus susceptibles de mal interpréter les messages des autres et d'envoyer des signaux non verbaux incohérents ou négatifs. Dans ces situations, nous sommes donc plus enclins à adopter des comportements inappropriés (par exemple, crier, blâmer ou se montrer impatient).

- **Notre bien-être (psychologique et physique)** – Lorsque nous ne nous sentons pas bien au plan physique ou émotionnel, nous sommes plus susceptibles de porter attention aux aspects négatifs de la conversation et d'envoyer des signaux non verbaux négatifs ou indifférents.

- **Distraction** – Si nous sommes distraits par nos pensées ou par notre environnement (par exemple, lorsque nous discutons avec un membre de l'équipe tout en consultant nos courriels à l'écran), nos signaux non verbaux

exprimeront presque à coup sûr un désintéressement. Il peut nous arriver de donner aux autres l'impression que nous sommes indifférents ou que nous n'écoutons pas même lorsque la réalité est tout autre.

### **6/ fondamentaux de la communication orale**

Cette activité demande pourtant la mise en oeuvre d'un certain nombre de compétences fondamentales dont :

- La capacité à **structurer** clairement votre pensée, de manière à pouvoir l'exprimer efficacement ;
- La capacité à rester conscient des **objectifs** que vous poursuivez en communiquant (par exemple : vous informer, transmettre des informations ou des consignes, réfléchir ensemble à un problème, témoigner de l'intérêt à l'autre, etc.) ;
- La capacité à réagir rapidement, sur un mode conversationnel, à vous **adapter** aux réponses de votre interlocuteur;
- La capacité à **écouter** votre interlocuteur, à lui poser des questions pertinentes pour l'aider à clarifier ses pensées ;
- La capacité à **gérer** vos émotions pendant le processus de communication.

## Chapitre II – RECOURS A DES TECHNIQUES SIMPLES

Il peut être difficile de communiquer efficacement avec un membre du personnel en détresse émotionnelle. En effet, il peut arriver que vos propres préjugés prennent le dessus et rendent les communications plus complexes et plus difficiles comparativement à une situation plus calme ou plus neutre. Voici quelques techniques ou conseils de base que vous pouvez utiliser quand vous parlez ou que vous écoutez. Ils vous aideront à améliorer votre style de communication lorsque vous transigez avec des membres du personnel qui ressentent des émotions négatives. Bien que ces principes soient faciles à comprendre, il vous faudra un peu de pratique pour apprendre à les maîtriser.

### I/Conseils de communication pour les personnes qui parlent et celles qui écoutent

#### A/Conseils à l'intention de la personne qui parle

Lorsque vous discutez avec un membre du personnel, ne vous souciez pas uniquement de ce que vous dites, mais également du déroulement de la conversation dans son ensemble, ce qui vous permettra de communiquer votre message plus efficacement. Si vous êtes la « personne qui parle », il peut être utile de garder à l'esprit les conseils suivants :

- **Soyez attentif** – Tout comme vous portez attention lorsque vous écoutez, vous devez vous exprimer de la même façon, en établissant et en maintenant un contact visuel approprié et direct, et en restant à l'affût des signes corporels (expressions du visage ou posture) qui vous indiquent que votre interlocuteur est engagé dans la conversation. S'il semble détaché ou peu attentif, il se

peut que vous ayez à modifier votre approche et à faire une pause pour déterminer si votre discours est compréhensible.

**-Formulez des questions significatives** – Rien de pire pour écourter une conversation (et la rendre ainsi improductive) que de poser des questions auxquelles la personne peut répondre par « oui » ou par « non ». Essayez plutôt de poser des questions ouvertes; vous obtiendrez des renseignements plus utiles et plus précis, et vous pourrez ainsi mieux comprendre le point de vue de la personne.

**Évitez les monologues** – Allez droit au but et évitez les phrases trop longues ou répétitives. Il nous arrive de nous répéter lorsque nous avons l'impression de ne pas être compris. Au lieu de répéter vos propos, ce qui peut être perçu comme de la condescendance, faites une pause et laissez à votre interlocuteur la possibilité de réfléchir et de clarifier ce qu'il a entendu.

**- Acceptez le silence** – Dans certaines situations, la meilleure façon de faire valoir son point de vue consiste à faire suivre ses propos d'une pause ou d'une période de silence pour permettre à l'interlocuteur d'assimiler ce qui vient d'être dit.

**- Évitez les contre-interrogatoires** – Évitez de poser des questions en rafale lorsque vous tentez de recueillir des renseignements au cours d'une conversation. En plus d'être des approches respectueuses, le tact et la diplomatie constituent des méthodes beaucoup plus efficaces pour obtenir l'information dont vous avez besoin.

### **B/Conseils à l'intention de la personne qui écoute**

Beaucoup de gens disent écouter les autres, mais ils le font au sens le plus restreint du terme, c'est-à-dire qu'ils entendent les mots prononcés, mais n'en comprennent pas réellement le sens. Une bonne écoute signifie qu'il faut

comprendre non seulement ce qui est dit, mais également le sens visé par la personne qui parle. Les conseils suivants peuvent vous être utiles lorsque vous êtes la « personne qui écoute » :

- **Écoutez attentivement** – Établissez un contact visuel efficace avec le membre de l'équipe et confirmez que vous l'écoutez.

- **Évitez d'interrompre** – Il est difficile d'entendre les autres lorsqu'on parle en même temps. Il est naturel de vouloir « corriger » ce qui vient d'être dit ou de fournir la bonne réponse, mais si vous n'avez pas entendu tout ce que la personne avait à dire, il est possible que ce que vous « corrigez » ne soit pas ce qui est en cause.

- **Clarifiez les propos de la personne qui parle** – À intervalles réguliers, résumez ou clarifiez ce qui a été dit pour vous assurer que vous comprenez bien et que vous recevez le bon message. En outre, si quelque chose vous échappe, il est important de le dire.

- **Réfléchissez à ce qui a été dit** – Ce processus diffère de la clarification. Le processus de réflexion consiste à montrer à la personne que vous avez pris conscience de ses émotions et que vous comprenez la situation, un peu comme si vous tendiez à la personne un miroir métaphorique lui permettant de mieux comprendre ce qu'elle dit et de voir les réactions que ses propos suscitent. Il peut être utile de tenter de résumer de part et d'autre la conversation afin qu'il ne subsiste aucune ambiguïté et que les deux parties comprennent clairement ce qui a été dit. Ce résumé peut également vous aider à jeter les bases d'un suivi constructif.

## **2/ Cohérence nécessaire entre verbal et non-verbal**

### **A. COMMUNICATION VERBALE**

La communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc. C'est une manière directe et spontanée de s'adresser à l'autre.

Plusieurs critères, s'ils sont respectés, assurent l'efficacité de la communication verbale. Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, clairs et précis. Il faut aussi transmettre ce message en temps et lieu opportuns, en employant un vocabulaire et un débit convenables pour le récepteur.

#### **\*Techniques de la communication verbale**

##### **1.La respiration**

- Elle conditionne la bonne émission du son.
- Elle favorise la détente musculaire et nerveuse.
- Elle est nécessaire à la mise en œuvre de la fluidité mentale et verbale.

On constate trois types de respirations :

##### **a/ Thoracique :**

- Ouverture de la cage thoracique par l'élargissement des côtes seulement.
- C'est la respiration la plus connue, celle sur laquelle on concentre son attention automatiquement quand on nous dit de respirer à fond.

##### **b/ Ventrale :**

- Le volume de la cage thoracique s'accroît par l'abaissement du diaphragme.
- On prend conscience de cette respiration en s'allongeant sur le dos, en plaçant une main sur son ventre et en gonflant son ventre par son inspiration : la main est soulevée.

### **c/ Costale :**

- C'est le bas des côtes qui se soulève.

- On prend conscience de cette respiration en bloquant les précédentes. Pour ce faire s'asseoir sur une chaise à califourchon, les épaules appuyées sur le dossier, les bras ballants

La respiration complète intègre ces trois types de respirations, ce qui n'est pas synonyme de respiration maximum ; on ne doit jamais avoir l'impression de forcer.

### **\* Positions qui favorisent la respiration :**

- Lorsqu'on est assis derrière une table :

- Laisser la cage thoracique libre (bras croisés à proscrire),
- Considérer la colonne vertébrale comme un axe vertical (le mât d'un bateau) et éviter de se pencher trop en avant ou en arrière.

## **2. La voix**

Elle est le véhicule du message oral. Selon les individus, les dimensions, la forme et la texture des :

- cordes vocales,
- os et cartilages,
- muscle,

\*Le timbre de voix sera très différent. On trouve généralement :

- les voix de gorge (basses),
- les voix de masque (appuyées),
- les voix de tête (élevées).

\*La voix se caractérise aussi par :

**a/ L'intensité :** C'est la force, la puissance avec laquelle on s'exprime.

**b/ L'intonation :** C'est le mouvement mélodique de la voix, caractérisé par des variations de hauteur.

**c/ Le débit :** C'est la vitesse à laquelle on s'exprime. Souvent le trac amène une accélération excessive du débit. Pour cela :

- respirer entre les phrases,
- ménager des pauses pour reprendre le souffle,
- utiliser le silence.

### **3. L'articulation**

C'est le détachement et l'enchaînement correct des sons et en particulier, la netteté des consonnes.

### **4. Le rythme**

Les changements de rythmes donnent à la prise de parole sa dynamique ; ils évitent la monotonie.

Ils sont donnés par :

#### **a/ La ponctuation :**

- La ponctuation parlée n'a rien à voir avec la ponctuation écrite.
- Lorsqu'on parle on peut s'arrêter à tout moment.
- Elle apporte du confort à l'écoute.
- Elle donne du poids aux mots, aux gestes.

#### **b/ La modulation :**

Le ton de la voix varie en jouant sur les inflexions en prenant appui sur certains mots, certaines syllabes.

#### **c/ L'utilisation des silences :**

- Le silence paraît toujours plus long pour celui qui le fait que pour ceux qui l'écoutent.

- Il permet la fluidité verbale.
- Il marque les changements de rythmes.
- Il permet la respiration.
- Il valorise le geste.
- Il donne le temps de regarder l'auditoire.

### **5. La répétition**

Si la répétition est, d'une manière générale, un défaut de l'écriture elle est une des qualités essentielles de l'art oratoire.

La répétition :

- Facilite la mémorisation,
- Valorise l'argument,
- Met en évidence les points forts,
- Peut pallier un trou de mémoire,
- Permet de décrocher le regard du texte écrit.

## **B. La COMMUNICATION non verbale**

La communication non verbale : silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements... complètent le message auditif. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée, mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

### **1. LES POSTURES**

A des attitudes mises en œuvre correspondent des comportements corporels types :  
les postures

<b>Les postures</b>	<b>Les attitudes</b>
- L'expansion -La contraction - L'approche - Le rejet	-La domination - La soumission -L'action - Le recul - La fuite

Chaque posture globale est caractérisée par des postures partielles :

**L'expansion** : La tête, le tronc et les épaules sont en extension, les bras sont ouverts.

**La contraction** : Tête fléchie, coudes au corps, épaules tombantes, dos voûté, position, symétrique des bras, des jambes et des pieds...

**L'approche** : Inclinaison en avant, cou tendu, bras en avant, pied en avant.

**Le rejet** : Corps de profil en recul, épaules hautes, tête détournée en recul.

## **2. LES GESTES**

### **1.2 Généralités** :

Notre gestuelle améliore ou restreint notre capacité de communication.

\***Les gestes négatifs** : Ils rendent difficile le passage du message.

-**Gestes parasites** : Ils sont à côté du message. Ils marquent l'émotion, la peur, l'anxiété, la fatigue, l'agressivité...

-**Gestes barrières** : C'est généralement une frontière derrière laquelle l'individu s'abrite ou se met sur la réserve.

-**Gestes répétitifs** : Ils deviennent des tics et ils perturbent le message, le ridiculisent.

-**Gestes introvertis** : Ils vont vers soi, Ils ne cherchent pas à convaincre l'autre mais à se persuader soi-même.

\***Les gestes positifs** : Ils améliorent, soulignent, renforcent le message.

-**Gestes extravertis** : Ils vont vers les autres, sans être agressifs. Ils cherchent le Contact.

- **Gestes ouverts** : Ils s'offrent à l'échange à la discussion.

- **Gestes ronds** : Rassurent, témoignent de la douceur.

- **Gestes précis** : Fermeté de la pensée, sûreté, Ils affirment le message. En général le geste haut est un geste fort.

## **2.2. Les catégories de gestes :**

Il existe deux catégories de gestes, ceux qui accompagnent l'expression verbale et qui ne doivent pas être décodés seuls, et ceux qui existent en dehors de la verbalisation.

Les premiers peuvent être classés de la façon suivante :

### **\* Les gestes illustateurs :**

- **Quantitatifs (ou quantifiants)**. Ils indiquent des dimensions, des grandeurs.

- **Pointeurs**. Ils montrent du doigt, comptent.

- **Idéographes**. Ils décrivent dans l'air des concepts, des symboles et des abstractions

- **Kinétographes**. Le corps entier est en mouvement, il vit les mots.

- **Pictographes**. Ils dessinent les objets dans l'espace.

### **\* Les gestes rythmiques :**

- **De ponctuation (ou de scansion)**. Ils régulent le rythme de notre propre verbalisation.

- **Régulateurs**. Ils caractérisent l'écoute, ils accompagnent la verbalisation de l'autre.

### **\* Les gestes adaptateurs :**

- **self-adaptateurs** (gestes d'autocontact),

- **adaptateurs objets** (manipulation),

- **hétéro-adaptateurs** (toucher l'autre).

### **2.3. L'AMPLITUDE DU GESTE :**

- **La dimension** : un geste large sera mieux perçu

- **Le contraste** : des gestes identiques, de même intensité, de même dimension finiront par lasser, en donnant une impression de monotonie.

- **La hauteur** : d'une manière générale, les gestes qui montent génèrent une connotation positive.

- **L'extériorisation** : les gestes ne doivent pas être retenus ; ils traduisent mieux la sincérité, la volonté de communiquer s'ils sont francs et non bloqués ; ils doivent aller vers l'autre sans toutefois paraître agressifs. D'une manière générale, il faut aller au bout du geste.

### **2.4 LE CONTROLE DES GESTES :**

**A/La tête** : Les postures de la tête indiquent notre style de relation. On peut distinguer trois postures de tête :

- **La tête baissée** indique une attitude d'acceptation passive, voire de soumission. Ainsi, lorsque qu'un supérieur parle à un subordonné, celui-ci aura plutôt tendance à baisser la tête s'il se sent dans une position d'infériorité.

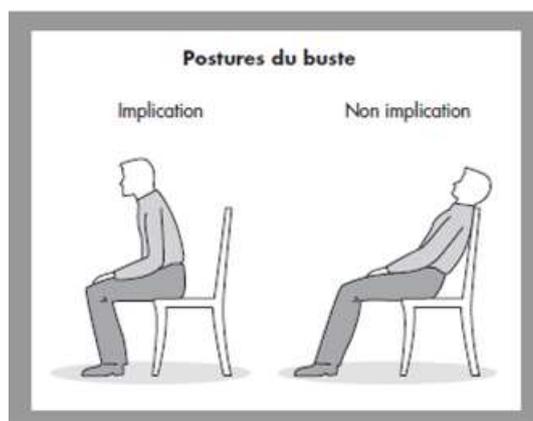
- **La tête relevée**, au contraire, indique une attitude de retrait ou de supériorité. Couplée avec des yeux mi-clos, cette posture indique une supériorité définitive et, avec des yeux grands ouverts, l'agression.

- **La tête inclinée** sur le côté indique une certaine ouverture d'esprit. Cette posture peut montrer, soit un accord avec ce qui est dit si le regard est direct, soit un essai de séduction si le regard est de côté .



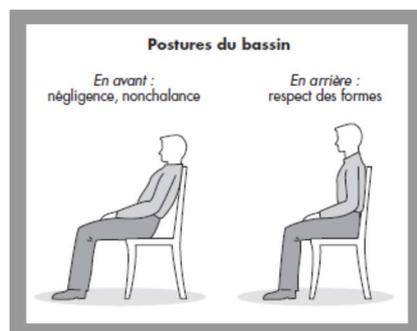
**B/Le buste :** Les postures du buste reflètent notre état d'esprit. Les mouvements du buste peuvent influencer votre auditoire et indiquent un certain état d'esprit :

- **Le buste en avant** peut montrer tout aussi bien l'intérêt et la curiosité.
- **Le buste en retrait** exprime un certain désengagement, une distance par rapport à ce qui est dit.
- **Le buste tassé** marque le découragement. Généralement, la fatigue ou l'absence de motivation implique un certain affaissement, qu'un œil expert peut déceler.
- **Le buste déployé** indique un sentiment de triomphe (succès) ou une tentative de domination.



**C/Le bassin :** Les postures du bassin expriment le respect ou non des convenances.

- **Le bassin en avant**, Plus le bassin sera avancé et proche du bord de votre chaise, plus vous prouverez à votre interlocuteur que vous le négligez par la même occasion.
- **Le bassin en arrière** lorsque vous êtes assis marque un respect des formes. Plus votre bassin collera au dossier de votre siège, plus vous montrerez à votre interlocuteur que vous ne voulez pas vous aventurer au-delà de vos repères.



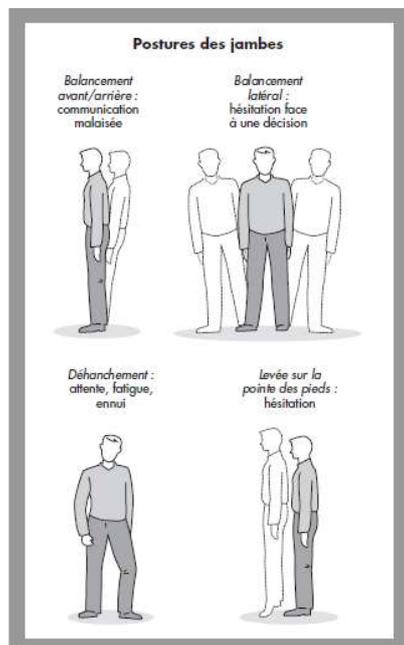
#### D/Les jambes et les pieds :

- Les postures des jambes en station assise : C'est la zone du corps la plus éloignée de notre champ visuel, donc la plus difficilement contrôlable. Les postures des jambes et des pieds peuvent facilement trahir une contradiction avec le reste du corps. Par exemple, vous tentez de sourire et d'avoir une posture agréable aux yeux de vos interlocuteurs, alors qu'un de vos pieds bat nerveusement ou vos jambes s'enroulent autour des pieds de votre chaise.

- Les postures des pieds et des jambes en station debout, typiquement adoptées lors d'un discours, sont les suivantes :

- **Le balancement d'avant en arrière** Ce mouvement trahit en général une communication difficile. Si vous adoptez cette posture, vous montrez à votre auditoire que vous n'anticipez pas sa réaction et que vous naviguez "à vue".

- **Le balancement latéral** En plus de la communication malaisée, vous balancez, au sens propre du terme, entre deux solutions, deux idées sans savoir laquelle choisir. Cela provoque un sentiment de malaise ou de vertige chez celui qui vous écoute.
- **Le déhanchement** Vous trahissez ici l'attente, la fatigue, l'ennui ou le besoin de détente.
- **La montée sur la pointe des pieds** Vous tentez de vous mettre à la hauteur de votre auditoire et vous hésitez dans votre discours.
- **Le battement des pieds** Il est à éviter, surtout si vous intervenez en station assise et que vos pieds ne sont pas cachés par le devant d'un pupitre ou le tapis d'une table



### E/ Les gestes des bras et des mains:

Les postures des bras révèlent notre besoin de protection.

#### \* Les gestes des bras

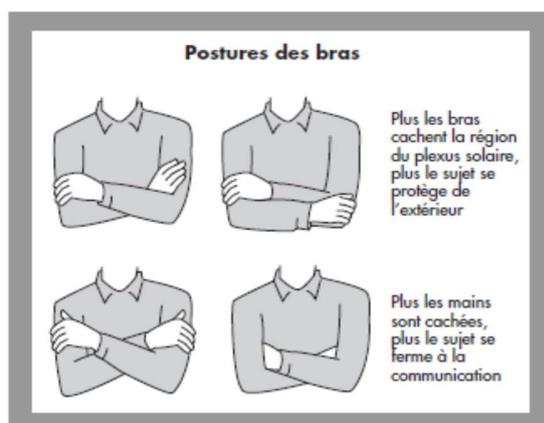
- Les gestes amplifient le sens des mots. Ils viennent au secours quand le vocabulaire manque. Sans les gestes des bras et des mains, le discours devient très vite une récitation.
- Si vous voulez avoir les faveurs de votre auditoire, ayez des gestes mesurés et ouverts. Pour autant, ne tombez pas dans l'emphase, avec des gestes trop amples et trop agités.
- Les postures des bras marquent le degré de protection dont l'individu a besoin.

### 1. Les bras autonomes

Les bras n'ont ici pas de contact entre eux. Si vous êtes debout, ils sont simplement le long de votre corps, détendus. Cette posture indique votre disponibilité vis-à-vis de votre auditoire.

### 2. Les bras croisés

Deux règles de base doivent cependant être retenues : plus vos bras cachent la région du plexus solaire, plus vous vous protégez de l'extérieur. Plus vos mains sont cachées, plus vous démontrez que vous vous fermez à la communication.



Dans tous les cas, installez votre corps dans une position confortable. Ainsi, si vous êtes assis, prenez le temps de trouver une position adéquate et posez vos pieds à plat sur le sol ; il est fortement déconseillé de croiser les jambes. Si vous avez une table devant vous, il est plus judicieux de poser vos mains à plat que de les croiser. Évitez également de poser vos coudes sur la table ou sur la tribune.

### **\* Les gestes des mains**

Sans l'accompagnement des mains, les discours se transforment vite en simple texte lu. Les gestes que vous faites avec vos mains vous permettent d'exprimer votre discours. Ils facilitent donc la compréhension de celui qui vous écoute.

Vous pouvez imaginer que vous discutez simplement avec un ami. Vous verrez que vos mains prennent alors une aisance naturelle. Dans tous les cas, laissez faire à vos mains ce qu'elles ont envie de faire. Aucun geste n'est interdit – mains dans les poches ou même dans le dos – tant qu'il est détendu et naturel.

**A. Les gestes classiques** Nous présentons ici les gestes les plus typiques dont un manager peut se servir pour appuyer son discours, puis ceux qu'il doit surtout éviter tant ils parasitent le discours.

**1. La main bourse** Elle indique chez l'orateur un désir d'exactitude, comme s'il saisissait un objet dans le vide afin que son auditoire puisse mieux l'observer.

**2. La prise du vide** Elle reflète la recherche d'une certaine précision, plus qu'une précision acquise. La main levée fait ici le geste intentionnel de saisir un objet imaginaire, sans que le pouce et l'index ne se rejoignent.

**3. La pince pouce-index** Elle souligne l'importance et la délicatesse du propos tenu. C'est un geste très répandu dans les cultures occidentales. S'il est dirigé vers un autre individu, il signifie "OK".

**4. La main enveloppe** Elle tente d'empoigner l'autre afin qu'il ne puisse pas s'échapper. Ce geste indique une forte volonté de persuasion.

**5. La main en serre** Elle représente une tentative de domination sur son public. L'orateur fait le geste de tenir son auditoire dans le creux de sa main.

**6. La main tranchoir** Droite et rigide, elle coupe l'air de haut en bas comme un hachoir. Ce geste démontre une certaine agressivité ou l'agacement. L'orateur veut ici couper court à une situation confuse et imposer sa solution.

**7. La main ciseau** Elle ajoute une nuance de refus ou de rejet à l'état d'esprit qui sous-tend le discours. L'orateur semble ici se frayer un chemin en terrain hostile, tout en rejetant toute opposition.

**8. La main pointée** Elle est dirigée vers l'auditoire. Ce geste demande l'attention du public sur le discours. Il peut être très utile lorsque vous sentez que votre auditoire commence à être fatigué.

**9. Le coup de poing** Il est le plus agressif des gestes. Il démontre, non seulement une agressivité certaine, mais aussi une volonté d'avoir le dernier mot, en faisant valoir sa seule autorité.

**10. L'index dressé** Il a plusieurs significations. Pointé vers l'auditoire, il est menaçant. Pointé en l'air, il souligne l'importance du discours.

**11. Les paumes en l'air** Elles sont le signe de l'imploration ou d'une certaine incertitude. L'orateur "mendie", en quelque sorte, l'attention de son public.

**12. Les paumes tournées vers le bas** Elles marquent le désir de calmer le jeu, de modérer l'état d'esprit du moment. C'est typiquement l'orateur à la tête froide qui tente de calmer l'ardeur du public.

**13. Les paumes vers l'extérieur** Elles sont le signe du rejet. C'est un geste de protestation, de refus. Les paumes sont alors poussées en avant comme pour protéger l'orateur.

**14. Les paumes vers l'intérieur** Ce geste reflète le désir de faire sienne une idée, d'embrasser l'idée discutée ou d'attirer, par métaphore, l'autre plus près de soi.

**15. Les paumes face à face** Elles expriment le désir de rejoindre l'autre. Les mains sont tendues comme pour enserrer celles du public. Parfois même, les doigts se rejoignent pour former une sorte de tente. C'est un geste typique de conciliation.



### **B. Les gestes parasites :**

Très souvent, les gestes parasites sont les suivants :

- **Les mains se croisent et se décroisent**

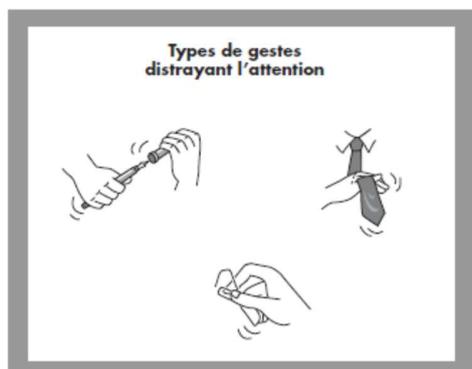
nerveusement ou restent crispées au point de faire blanchir les jointures.

- **Les mains tripotent** tout ce qui est à portée, ouvrent et ferment des stylos, boutonnent et reboutonnent un pan de veste, jouent avec le bracelet d'une montre, etc.

- **Les mains tirent sur le revers** de la veste pour la remettre en place ou réajustent la cravate à plusieurs reprises.

- **Les mains tremblent.**

Tous les gestes pouvant appuyé le discours sont à maîtriser. Les gestes parasites, particulièrement difficiles à supprimer, ils peuvent parasiter le discours. Pour cela, vous pouvez vous exercer devant une glace ou devant une caméra et vous découvrirez peut-être une gesticulation intempestive dont vous n'aviez pas conscience.



## 2. Les mouvements

Au-delà d'une posture statique, qui se doit d'être stable et rassurante, on peut choisir de se déplacer, pour :

- se rapprocher de ses auditeurs pour capter leur attention,

- attirez l'attention de votre public et l'amener à simplifier davantage en tournant la tête pour vous suivre des yeux.
- se rapprocher d'une personne pour mieux l'intégrer au groupe,
- aller et venir du projecteur à l'écran, noter des remarques au tableau, etc.

Ces déplacements doivent cependant être :

- Mesurés et volontaires.
- Réguliers et pensés par avance.
- Evitez de faire les cents pas, de vous agiter avec nervosité,

Pour donner de vous l'image d'une personne sûre d'elle et qui est ravie de parler, rejoignez le pupitre d'un air confiant, la tête et les épaules bien droites. Une fois arrivé, retournez-vous face à l'auditoire et commencez votre discours. Lorsque vous avez terminé, regagnez votre place de la même façon.

### **3. EXPRESSION DU VISAGE : LE VISAGE ET LES MIMIQUES**

Les mimiques peuvent être considérées comme les gestes du visage, elles accompagnent ou non la verbalisation. Elles peuvent être autonomes traduisant alors les états affectifs ressentis.

Les six émotions principales du visage sont : **la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la peur, la colère.**

A ces émotions correspondent des mouvements particuliers des yeux, des sourcils, des paupières, du front, des joues, de la bouche, des narines et du menton.

**ex.** : les yeux s'écarquillent de surprise, les sourcils se froncent dans la colère, les lèvres se pincent dans le dégoût, etc.

Une zone est particulièrement expressive : la bouche. Elle s'ouvre d'étonnement, se ferme dans la froideur. Les lèvres se pincent ou s'élèvent en arrière, le sourire peut être large ou ironique, symétrique ou non. La tristesse ou le dégoût font descendre les commissures vers le bas.

### 3.1. Maîtrisez vos mimiques

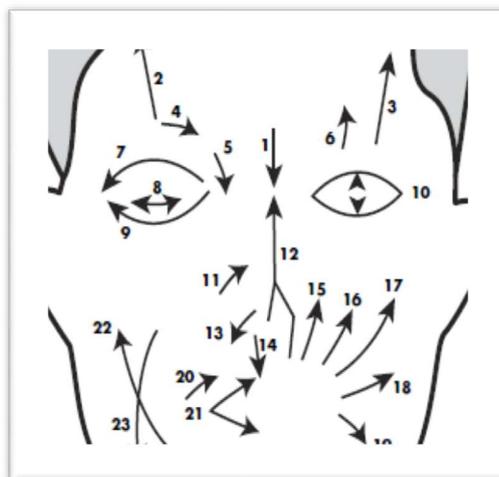
Avant même que vous ne commenciez à parler, votre visage donne le ton. Allez-vous parler d'un sujet sérieux, grave, triste ? Ou d'un sujet amusant ou léger ? Êtes-vous content de vous trouver ici ou, au contraire, est-ce une corvée ? Toutes ces humeurs sont montrées sur votre visage.

Les expressions faciales – ou mimiques – sont des gestes par lesquels vous tentez de transmettre une idée ou de copier, aussi précisément que possible, une personne, une action. La mimique doit représenter la chose qu'elle essaye de dépeindre. Aussi, une mimique réussie peut-elle être comprise par une personne qui ne l'a jamais vue auparavant.

### 3.2. Les muscles du visage reflètent les émotions

Chaque être humain possède 54 muscles peauciers au niveau du visage qui réagissent au plus faible influx nerveux et expriment la moindre émotion. Une personnalité en accord avec elle-même exprime un grand nombre de mimiques faciales, tandis qu'un visage de marbre indique souvent des blocages émotionnels ou une difficulté à communiquer.

**L'étude des muscles du visage permet de décoder les émotions**



## **4. LE CONTACT VISUEL (LE REGARD) :**

### **1.4. L'importance du regard dans la communication :**

Par le regard, toutes les expressions, toutes les volontés, tous les sentiments peuvent être transmis.

Le regard peut être synonyme de :

- ***partage***, il traduit la complicité (dans l'intimité par exemple), il est la preuve de l'attention que l'on porte à quelqu'un ;
- ***agression***, il peut être violent ("fusiller du regard") ou investigateur, voire violeur, en proxémie rapprochée notamment ("fouiller dans les yeux", pour pénétrer dans l'intimité de l'autre) ;
- ***domination***, il affirme l'autorité et requiert la soumission ("regarder de haut") ; le statut s'exprime souvent par le regard

Dans l'interaction, le regard peut être fuyant ("regarder ailleurs") ; les explications sont multiples :

- ***la réflexion***, est favorisée par le déplacement du regard hors du champ de la relation directe ;
- ***la recherche de mots***, d'idées est facilitée en regardant, par exemple, le plafond ou ses pieds ;
- ***le besoin de prendre des distances***, par rapport aux idées développées sera satisfait par un regard vers un autre lieu ;
- ***la nécessité de s'isoler***, pour reprendre des forces psychiques par exemple, conduira à fixer son regard sur un point virtuel.

### **4.2. L'utilisation du regard :**

Le contact visuel est fondamental. Il permet :

- de maintenir en éveil l'attention de l'auditoire,

- d'être présent aux autres,
- de percevoir les réactions du public.

Lors d'une prise de parole en public, il faut regarder tout le monde, en évitant les écueils suivants :

- balayer mécaniquement du regard, sans jamais se fixer sur les personnes ;
- livrer le discours morceau par morceau, en regardant certaines personnes pour les débuts de phrases et d'autres pour les fins de phrases ;
- regarder une partie de l'auditoire plus souvent et plus longtemps que l'autre.
- rester les yeux plongés dans ses notes.

### **Chapitre III- COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE**

## **1/ La préparation de l'expose oral**

### **a/ Identifier et formuler l'objectif :**

- L'objectif de l'expose n'est pas son sujet.
- Identifier et formuler l'objectif, c'est préciser la réaction que l'on cherche à obtenir chez l'auditoire.
- On peut identifier quatre niveaux d'objectifs en fonction de l'implication attendue des destinataires.

### **b/ Connaître l'auditoire :**

Cette opération est complexe car il n'y a pas de public homogène. Il convient bien souvent d'identifier :

- des caractéristiques
  - des attitudes
  - des attentes
- } communes à

Savoir à qui l'on s'adresse détermine non seulement l'objectif mais la forme et le contenu de la communication.

Principales caractéristiques d'un public

- Composition : public homogène ou hétérogène.
- Age, ancienneté.
- Niveau hiérarchique.
- Qualification.
- Niveau culturel.
- Centres d'intérêts : Professionnels ou personnels

il convient de :

- S'informer sur leurs centres d'intérêts.
- Evaluer les attentes.
- Tenir compte d'éventuels a priori.

- Se renseigner sur la culture du groupe.
- Evaluer leur niveau de connaissance du problème.

Une meilleure connaissance du public passe quelquefois par un contact préalable avec une personne représentative du groupe à considérer.

Ce recueil d'information permet de :

- Cibler l'intervention.
- Préparer l'argumentation adaptée.
- Choisir le vocabulaire approprié.
- Prévoir les réponses aux questions et critiques.

## **2/Le déroulement de l'exposé**

### **a/ L'argumentation :**

Elle doit être rigoureuse et respecter certains principes :

- Énoncer l'idée force, l'argument lui-même,
- Illustrer chacun par des références à des situations, à des faits précis, incontestables, à des données chiffrées.

### **b/ L'adaptation du discours à l'auditoire :**

#### **b.1. Utiliser un vocabulaire accessible à tous**

Si le langage technique et les abréviations sont utiles entre professionnels, communiquer avec un public non spécialisé nécessite non seulement de traduire les termes techniques et les abréviations mais aussi de leur donner du sens.

#### **b.2. "Concerner le public"**

En partant de leurs préoccupations propres et des véritables enjeux que soulève pour l'auditoire le sujet abordé.

### **c/ La prise en compte des réactions de l'auditoire :**

Il ne faut pas attendre la fin de l'exposé pour s'intéresser aux réactions de l'auditoire.

Certains indices non-verbaux, certaines réactions au cours de l'expose nous renseignent sur le niveau de réception.

Les interventions du public peuvent globalement répondre aux objectifs suivants :

- Demande de précisions, d'informations complémentaires,
- Contestation de certains aspects développés,  
Réfutation d'un aspect de l'argumentation,
- Développement de contre-arguments,
- Evaluation globale du travail présenté,
- Opposition de principe.

### **c.1. Répondre aux questions**

Cela permet une participation régulière et spontanée ainsi que des interactions dans le public.

- chacun peut donner son avis et la logique de l'intervention est perdue,
- négliger certains participants.

### **D/ L'utilisation de supports :**

- Le support visuel appuie et complète la partie orale de l'expose.
- Il est destiné en premier lieu à faciliter la compréhension du message et à améliorer la mémorisation.
- On retient généralement beaucoup mieux ce qui est vu et entendu.
- Le support visuel doit être simple, concis et dépouillé. Ainsi il sera très rapidement assimilable par l'auditoire qui pourra donc diriger son attention sur ce qui est dit.

### **d.1 Les transparents**

- Renforts visuels très efficaces pour les sujets techniques (croquis, schémas, dessins).

- Meilleure mémorisation des messages clés grâce à la visualisation.
- Image de marque.
- Reproductibles.
- Gains de temps et de qualité visuelle puisqu'ils sont préparés à l'avance.
- Pas de perte d'attention et de concentration liée à la lecture individuelle d'un document.

### **3/ LE TRAC**

#### **► I- DESCRIPTION DU PHENOMENE**

Le trac c'est la peur, l'angoisse que l'on ressent avant d'affronter un public, de subir une épreuve. Il se dissipe progressivement dans l'action.

#### **1/ Les principales manifestations physiques**

- |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| - langue desséchée       | - crispations       |
| - transpiration, moiteur | - ballonnements     |
| - tremblements           | - picotements       |
| - sentiment d'oppression | - jambes molles     |
| - respiration accélérée  | - crampes           |
| - gorge serrée           | - nausées           |
| - palpitations           | - envie d'uriner    |
| - houle dans la gorge    | - froid dans le dos |
| - nœud à l'estomac       | - paralysie         |

#### **2/ Les conséquences sur la prise de parole :**

Les mots ne viennent plus, les phrases s'assemblent mal, les répétitions sont fréquentes, le débit se ralentit ou s'accélère confusément ;

- apparaissent les tics verbaux, les mots parasites :
- n'est-ce-pas,
- euh !

- je veux dire,
- si vous voulez,
- les bafouillages, les toussotements, les raclements de gorges, les bégaiements se multiplient,
- les gestes parasites s'amplifient (auto contact...).

### **3/ Les raisons du trac :**

- La crainte d'être jugé par le public ou l'interlocuteur.
- La peur du décalage entre l'image que je pense donner de moi et l'autre, idéale à laquelle j'aimerais me conformer.
- L'enjeu lié à la situation (entretien d'embauche, ...).

## **► II- COMMENT MAITRISER SON TRAC**

### **LES CONSTATS :**

On ne peut pas supprimer le trac, mais on peut l'atténuer, le maîtriser, rendre ses manifestations plus facilement supportables.

Quatre principes facilitent la gestion du trac :

### **1/ Bien se préparer :**

- faire un plan,
- rédiger les points forts,
- préparer quelques phrases introductives et les apprendre par cœur,
- s'entraîner (magnétophone, glace), le travail de répétition est un facteur Déterminant,
- repérer les lieux,
- ne rien changer à ses habitudes (le trac se nourrit d'imprévu).

### **2/ Améliorer sa respiration :**

**Il s'agit de respirer :**

- PROFONDEMENT pour ventiler le corps et oxygéner muscles et cerveau.
- REGULIEREMENT pour éviter que la machine ne s'emballe.

### **3/ Se relaxer physiquement :**

#### **Avant l'intervention :**

- Prendre conscience des muscles inutilement contractés (épaules, cou, nuque, omoplates, reins, abdomen,
- Les décontracter progressivement.
- Détendre le visage (muscles entourant la bouche, sourcils, joues).

#### **En cours d'intervention :**

- Changer de posture si c'est possible (assis-debout).
- Respirer lentement et à fond.

### **4/ Se relaxer mentalement :**

Le principe consiste à projeter sur son écran mental des images associées à des moments agréables ou à des situations imaginaires, paisibles, rassurantes.

## **Oser dire « non »**

### **comment formuler un refus en restant constructif ?**

Dire « NON » est un moment particulièrement difficile pour certains, et il faut parfois faire preuve de beaucoup d'assertivité pour y parvenir. Aussi pour vous aider, **Sabine Finzi** vous propose ici un modèle en quatre étapes. Ces étapes sont présentées comme 4 paliers. à chaque étape, on rencontre un obstacle différent que nous allons analyser ensemble.

D'autre part, rappelons que dire **OUI** peut-être une solution extrêmement valable.

Dire OUI, mais en négociant, en affirmant son hésitation, en exprimant ses attentes peut être une autre manière de gérer la communication et la relation.

### **Etape I : Quelle est ma décision ?**

Souvent, lorsque nous ne parvenons pas à dire non, c'est que deux valeurs qui nous sont chères s'opposent. Par exemple, d'une part je veux plaire et être reconnu comme quelqu'un de serviable et d'autre part, je veux pouvoir décider de mon temps et que mon « espace » soit respecté. Et dans ces cas-là, la première personne avec laquelle je négocie, c'est... moi.

Pendant ce court laps de temps durant lequel vous êtes en pleine négociation avec vous-même, vous réfléchissez, votre langage non verbal est clair et c'est souvent le moment où la personne, en face de vous, vous voyant hésitant, en profite pour insister.

**Une solution possible :** Demander un délai de réflexion. Vous n'êtes pas toujours, ça peut arriver, tenu de répondre immédiatement. Vous pouvez apporter une réponse à votre interlocuteur dans 10 minutes, dans deux jours ou dans une semaine. Accordez-vous le temps de réflexion nécessaire pour ne pas donner une réponse hâtive que vous pourriez regretter. N'hésitez pas à le dire : « Avant de te donner une réponse définitive je dois vérifier que... ».

### **Etape II : Prononcer le NON**

Selon leur culture, culture familiale ou autre, certaines personnes peuvent ressentir un vrai malaise à l'idée de prononcer un NON. Elles opèrent alors de véritables « contorsions » verbales (« Ah ! ça me semble difficile » ou « Je ne dis pas non, mais... » ou « Je ne suis pas complètement certain de pouvoir... »). Des refus qui, s'ils semblent évidents à certains, sont totalement inaudibles à d'autres...

**Une solution possible :** Notre recommandation ici, est de clairement prononcer ce qui doit l'être. Etre clair ne veut pas dire être brutal. Un non peut être prononcé tranquillement et sans agressivité aucune.

### **Etape III : Le piège de la justification**

Le premier réflexe lorsque que vous devez dire « non » est d'apporter le plus de justifications possibles pour démontrer que votre position est juste. Or, vous l'aurez sans doute remarqué, plus vous apportez de justifications et plus votre interlocuteur cherche à résoudre ce qui vous empêche de l'aider. Par exemple : - Lui : « Peux-tu me prêter ta voiture demain » ?

- Vous : « Ca va être difficile, je dois passer prendre ma mère demain matin ».

- Lui : « Si tu veux nous y allons ensemble ».

Si cette dernière proposition vous convient, le problème est résolu. Par contre, si c'est une excuse pour vous débarrasser de la demande, vous n'y avez rien gagné.

**Une solution possible :** Nous vous conseillons ici d'éviter d'aligner les justifications . Ceci vous met non seulement dans une situation désagréable mais, en plus, cela met en péril la relation. Selon le contexte, vous déciderez d'en donner ou de ne pas en donner du tout, d'être ferme quant à la manière de formuler les choses et de rapidement passer à l'étape suivante.

### **Etape IV : Aider l'autre à résoudre son problème ou l'empathie**

Trop souvent, on laisse l'autre avec son problème sur les bras alors que c'est probablement en lui accordant du temps, à cette étape- là, que l'on préserve la relation.

**Une solution possible :** « Je ne peux pas te prêter ma voiture, par contre j'ai des tickets-taxi à te donner, je peux t'expliquer comment te rendre là-bas le plus rapidement possible, je peux venir te chercher... ».

