

UNIVERSITE de TLEMCCEN  
Année Universitaire 2022/2023

# LA COMMUNICATION ORALE

Mme BENACHENHOU K. A.  
Docteur en Management de la Construction





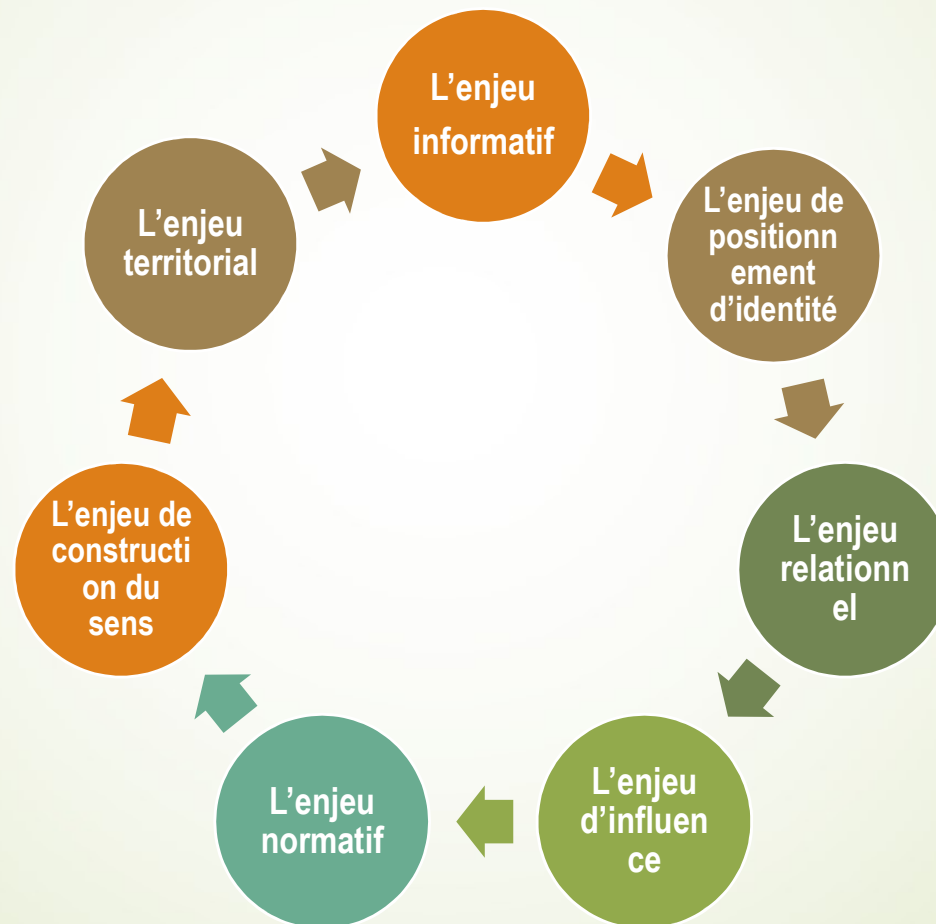
**« CELUI QUI SAIT  
PARLER SAIT  
AUSSI QUAND IL  
FAUT PARLER. »**

**Plutarque**

# LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION ORALE



# LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION



# LES ELEMENTS FACILITATEURS DE LA COMMUNICATION ORALE

L'écoute active

L'empathie

L'assertivité

La  
synchronisation

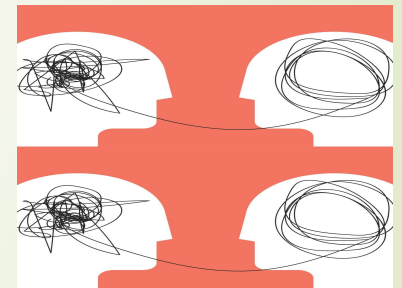
# LA CHECK-LIST DE L'ÉCOUTE ACTIVE

- Être capable de s'arrêter de parler.
- Poser des questions.
- Eviter de juger.
- Regarder son interlocuteur.
- Reformuler.
- Contrôler ses émotions.
- Faire preuve d'empathie.
- Laisser parler son interlocuteur sans l'interrompre.



# LA CHECK-LIST DE L'EMPATHIE

- Avoir une grande capacité d'écoute.
- Être bienveillant.
- Avoir de la facilité à entrer en contact avec les autres,
- Être chaleureux.
- Être soucieux du confort des autres.
- Faire passer les besoins de l'autre en premier.
- Être agréable.



# LA CHECK-LIST DE L'ASSERTIVITE

- En cas de désaccord, réussir à convaincre son interlocuteur en conservant son sang-froid et sans se montrer agressif.
- Ne pas avoir peur de faire valoir ses droits.
- Respecter les droits des autres.
- Ne pas avoir de peur d'exprimer sa personnalité.
- Ne pas hésiter à exprimer ses sentiments.
- Reconnaître ses responsabilités.
- Savoir exprimer ses émotions.
- Savoir dire « non ».
- Ne pas avoir peur de dire ce que l'on pense, même devant ceux qui ne pensent pas de façon identique.
- En situation de désaccord, chercher à trouver un compromis.





# LES CONTEXTES DE LA COMMUNICATION ORALE



# LA DIMENSION VERBALE

**La  
reformulation**

**Comment  
décrire**

**Comment  
convaincre**

**Comment  
raconter**

**Raconter et  
intéresser**

**Comment  
relancer  
l'attention**

# LA REFORMULATION

## La reformulation-reflet

- Reprendre tout ce qui a été dit avec d'autres mots sans que rien ne soit ajouté, retranché, jugé ou interprété.

## La reformulation-clarification

- Reprendre l'essentiel de ce qui a été dit, sans interpréter.

## La reformulation-reflet inversé

- Exprimer explicitement ce que les paroles laissent sous-entendre : l'implicite.

# COMMENT DECRIRE

## La description : une sélection

- Choisir les éléments à décrire
- Choisir l'ordre de présentation.

## Pour orienter la réalité : les trois plans

- Le premier plan
- L'arrière plan
- Le second plan.

## Pour préciser l'impression : les images

- Pour décrire, on utilise des mots évocateurs mais simples, des mots qui donnent à voir.
- Lorsque ce que l'ont décrit est inconnu de l'auditeur, on le rapproche d'un objet connu (une image).

# COMMENT CONVAINCRE

L'effet de  
logique

L'effet de  
tactique

Le jeu sur  
l'émotion



# COMMENT RACONTER

La  
présentation  
de l'histoire

L'histoire elle-  
même

La chute



# RACONTER ET INTERESSER

Le principe  
des  
commentaires

Le  
commentaire  
du contenu

Le point de  
vue extérieur

La suspension  
de l'action



# COMMENT RELANCER L'ATTENTION

L'anecdote

Le « Vous »

La citation  
directe

La pensée  
personnelle

La pensée  
attribuée



# CONCLUSION

- La communication orale 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 orale. Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, claires et concis. Il faut aussi transmettre ce message en temps et lieu opportuns, en employant un vocabulaire et un débit approprié au récepteur.



# MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION

