

UNIVERSITE de TLEMCEM
Année Universitaire 2024/2025

LA COMMUNICATION ORALE

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





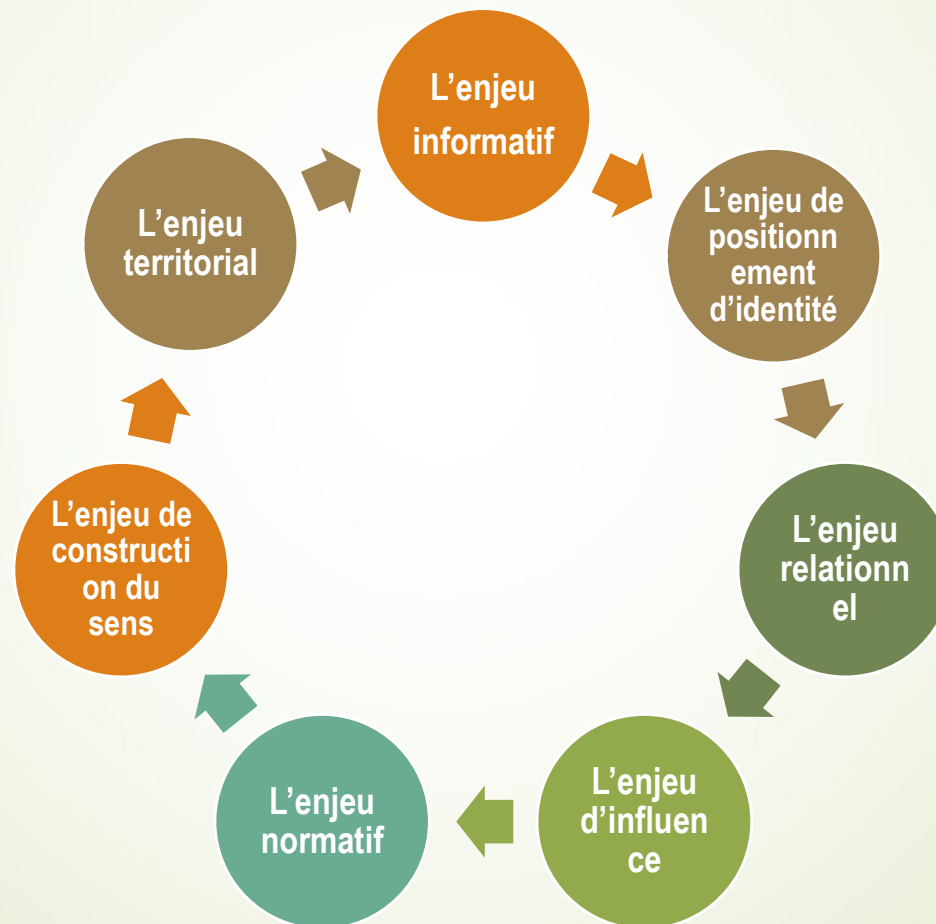
**« CELUI QUI SAIT
PARLER SAIT
AUSSI QUAND IL
FAUT PARLER. »**

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

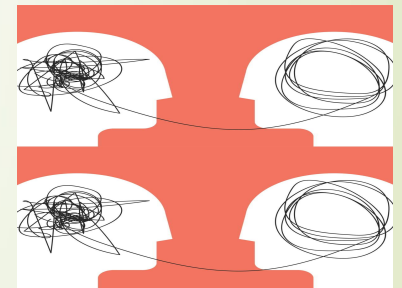
LA CHECK-LIST DE L'ÉCOUTE ACTIVE

- 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

