

I - L'EXPRESSION ORALE

C'est transmettre des messages à l'aide d'un langage en utilisant sa voix et son corps pour communiquer.

Cette activité ne peut se comprendre qu'en fonction d'un certain nombre de rapports que l'on entretient avec :

- le langage,
- soi-même,
- les autres,
- l'ensemble du monde extérieur.

1) Le rapport au langage

Toute langue a une structure particulière qui réagit sur la pensée elle-même. Tous les Francophones ont donc en commun un certain rapport au langage.

Chacun entretient avec le langage une relation particulière en fonction de ce qu'il représente pour lui sur le plan **affectif**. Il peut être associé à de bons ou de mauvais souvenirs [familiaux, scolaires, professionnels...].

Il peut être vécu comme un **instrument permettant d'avoir un certain ascendant sur les autres** ou au contraire permettant **aux autres de vous dominer**.

Ainsi le rapport que l'on entretient avec le langage est en **relation avec l'image que l'on se fait de l'autorité et même de la structure sociale tout entière**.

2) Le rapport à soi-même

Une fois que l'on a fait siennes les différentes règles qui s'appliquent à une langue et qui sont communes à son groupe social, (tout groupe social a une façon particulière de parler qui lui sert de signe de reconnaissance), on ne parle qu'en fonction de ce que l'on est soi-même et de la façon dont on se perçoit.

Ex. :

- Une personne plus extravertie parlera fort et fera beaucoup de gestes.
- Une personne plus introvertie parlera plus posément d'une voix plus faible et plus sourde et fera peu de gestes.

On s'utilise aussi soi-même comme instrument : l'expression orale peut être considérée comme une technique instrumentale:

le corps,
la voix ,
les gestes,
les postures
sont les instruments par lesquels on s'extériorise.

Les principales difficultés que l'on rencontre résident dans l'image infériorisée que l'on peut avoir de soi qui se traduit par de la "timidité".

3) Le rapport aux autres

La façon dont on s'exprime dépend de la façon dont on perçoit l'autre et en particulier au travers des statuts et des rôles.

Ainsi on ne parle pas de la même façon à :
un frère, une mère, un ami, un collègue, un supérieur hiérarchique.

Si nous avons l'impression que les autres nous sont supérieurs, qu'ils nous jugent, notre façon de nous exprimer en sera affectée.

Le rapport aux autres réagit sur le rapport à soi-même et inversement.

La principale difficulté là aussi réside dans la façon dont on imagine que les autres nous perçoivent. On a l'impression :

- d'être peu considéré,
- d'être jugé,
- de ne pas susciter ou retenir l'intérêt.

On croit parfois que les autres nous sont supérieurs, qu'ils expriment mieux que nous-mêmes ce que nous voudrions dire.

IV Le rapport au monde extérieur

Nous sommes insérés dans des structures économiques, politiques et sociales qui nous influencent et avec lesquelles nous entretenons certaines relations de type :

accord,
acceptation,
compromis,
négociation,
refus,
révolte.

Ce type de relation influe fortement sur notre mode de communication.

II - TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALES

1) La respiration

- Elle conditionne la bonne émission du son.
- Elle favorise la détente musculaire et nerveuse.
- Elle est nécessaire à la mise en oeuvre 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 balants.

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.
- * Que l'on soit assis ou debout toutes les positions FERMEES sont à proscrire.

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,
- muscles,

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).

Pour trouver son timbre il faut fermer la bouche et produire le son [HM] sorte de [HEIM]. Cette onomatopée donne le timbre de la voix en faisant vibrer les différentes parties de la tête.

Le timbre se travaille mais varie peu. En revanche la nécessité pour un orateur consiste à bien placer sa voix.

La voix se caractérise aussi par :

a/ L'intensité :

C'est la force, la puissance avec laquelle on s'exprime. Il convient d'adapter l'intensité de la voix au volume de l'espace de prise de parole et à la disposition de l'auditoire dans cet espace.

b/ L'intonation :

C'est le mouvement mélodique de la voix, caractérisé par des variations de hauteur.

Par exemple, dans la phrase interrogative, il y a une intonation montante : "vous m'entendez ?"

En fin de phrase affirmative la voix a tendance à tomber : "nous allons présenter les inconvénients"

En public il est indispensable de varier les intonations afin de capter l'attention de l'auditoire.

c/ Le débit :

C'est la vitesse à laquelle on s'exprime. Souvent le trac amène une accélération excessive du débit.

Il faut donner du mouvement à l'expression en variant les rythmes, en évitant l'uniformité, en usant du contraste.

Pour cela :

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

Ces trois éléments constituent le SYSTÈME VOCAL d'un individu et son spectre vocal qui lui est propre [plus fiable que les empreintes digitales pour différencier deux individus].

La voix se caractérise aussi par :

- la largeur du parler ; en allongeant les voyelles, en appuyant sur les syllabes longues et les diphthongues, on peut parler plus loin.
- l'accent, il est basé sur les voyelles.

3) L'articulation

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

Elle peut être déficiente sur :

- les syllabes d'attaque,
- les syllabes internes,
- les finales.

Pour corriger ces tendances nuisibles à la bonne compréhension d'un propos, il faut s'entraîner à lire à haute voix en améliorant les mouvements

- des lèvres,
- de la langue,
- des mâchoires.

Une mauvaise articulation conduisant à la fusion de deux syllabes consécutives peut provoquer une amphibologie. Ex. : Il frappa à la porte.

4) Le rythme

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

Il 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. On peut prendre appui :

- sur le mot sujet ou complément,
- sur le verbe qui définit l'action,
- sur les mots outils (article, conjonction, pronom, ...).

Ex. : IL ouvre la porte

il OUVRE la porte C'est la SCANSION

il ouvre LA porte

il ouvre la PORTE

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.

Répéter un mot, une expression, un argument doit se faire en variant le ton.

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.

Attention cependant l'abus peut engendrer comique ou lassitude.

III - LA COMMUNICATION NON VERBALE

1) Les territoires

On distingue 3 niveaux de territoires :

- le territoire Tribal [la France, l'entreprise, le service, ...],
- le territoire Familial [la maison, le jardin],
- le territoire Personnel [le bureau, la chambre, le lit, le véhicule, ...].

Comme la majorité des animaux, nous marquons notre territoire, nous le balisons, à la maison, dans les lieux publics, au restaurant (ex. : en déplaçant le verre, les couverts, ...).

La relation est donc fortement dépendante du territoire. Tout changement influera sur l'interaction.

En fonction des stratégies développées : confrontation, coopération, complicité..., la place occupée autour d'une table va varier (face à face, à côté, ...).

2) **La distance individuelle [Proxémie]**

Nos gestes, nos postures, nos comportements, nos mouvements délimitent la place de notre corps dans l'espace.

Nous véhiculons notre espace vital que nous délimitons aux yeux des autres.

Dans notre culture on peut définir plusieurs zones distinctes :

- **La zone intime** - C'est la distance de l'avant-bras. Le contact physique y est possible. L'intrusion dans cet espace déclenche un sentiment d'insécurité et de gêne (ascenseur - métro).

- **La zone personnelle** - C'est la distance d'un bras tendu quand deux personnes se rencontrent dans la rue, elles s'arrêtent ordinairement à cette distance pour bavarder.

- **La zone sociale** - [1,20 m à 2,40] ou deux zones personnelles. Elle permet une communication verbale sans contact physique (ex. : guichets).

- **La zone publique rapprochée** - [jusqu'à environ 8 m] permet une information publique destinée à être entendue par un ensemble limité de personnes.

- **La zone publique lointaine** - [+ de 8 m]. C'est la distance pour un discours dans une réunion publique, celle du comédien sur la scène de théâtre. Ici l'interlocuteur est spectateur, récepteur passif.

Ces distances d'interaction varient suivant le contenu du message mais aussi suivant les individus, le niveau de relations et les cultures.

La compréhension et l'apprentissage de ces rapports déterminent donc en partie le succès ou les difficultés de la communication.

Tout espace s'organise avec un dedans, un dehors. Il possède un centre, une frontière, une limite, des zones privées, des zones publiques.

L'occupation de l'espace n'est donc jamais accidentelle.

Selon la culture, le milieu et les relations hiérarchiques, les distances varient, les zones se rétrécissent ou s'étendent.

La façon de pénétrer dans le territoire d'autrui indique le rapport qui unit deux personnes [supérieur - subordonné].

Dans la relation avec les autres, par une meilleure communication, il est intéressant de bien percevoir :

- Quelle zone préférentielle utilise l'autre ?
- La cohérence entre la zone et ce qui est dit ?
- A quel moment il y a un changement de zone ?

3) Les postures

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

- Les attitudes
- 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.

Une posture partielle qui n'est pas à sa place dans une posture globale ou qui est en contradiction par rapport à l'ensemble des autres postures partielles (ex. : coudes collés

au buste alors que le reste du corps est en expansion) est appelée **grimace**.

Le décodage des postures globales, des postures partielles, des grimaces, permet de repérer les attitudes dominantes dans une interaction.

Un individu va pour différents rôles utiliser différentes postures en fonction de la situation et du milieu.

Entre deux ou plusieurs sujets les postures peuvent prendre les positions suivantes :

* inclusives (ex. : le cercle de collègues près de la machine à café), ou non inclusives (le même cercle par rapport à une personne extérieure),

* en vis-à-vis (face à face) ou en parallèle (côte à côte),

* en congruence (posture en écho ou miroir) ou en non congruence (posture en dissociation).

Le degré d'intimité entre deux sujets peut se déterminer à partir de cinq paramètres :

- toucher,
- distance,
- inclinaison,
- contact visuel,
- orientation.

4) Les gestes

a/ 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.

convient de bien étalonner les gestes que nous faisons. Cet étalonnage doit se faire sur les paramètres suivants :

* *La dimension* : un geste large sera mieux perçu. La dimension sera fonction de la distance qui sépare l'orateur de son public.

* *Le contraste* : des gestes identiques, de même intensité, de même dimension finiront par lasser, en donnant une impression de monotonie. Pour faire ressortir les expressions les unes par rapport aux autres, les gestes doivent être différenciés.

* *La hauteur* : d'une manière générale, les gestes qui montent génèrent une connotation positive. Ils montrent des sentiments de joie, d'ouverture, de volonté, d'optimisme, de combativité, ... Par contre, les gestes "en bas" sont connotés négativement : ils caractérisent des sentiments de faiblesse, de refus, de doute, de tristesse, de lassitude, de soumission, ...

* *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.

d/ Le contrôle des gestes :

* les *gestes autonomes*, ils ne sont pas maîtrisables (ex. : rougeurs, tremblements, ...) ;

* les mouvements de *pieds et de jambes*, ils sont très difficilement contrôlables, notamment en position assise (les jambes et les pieds sont considérés comme la partie la plus sincère du corps) ;

* les mouvements *du buste*, ils traduisent les comportements instinctifs d'approche et d'évitement, difficiles à contenir (ex. : avancées, reculs, "haut-le-corps", ...) ;

* les *gestes non codés*, ils sont perçus comme plus involontaires (ex. : un geste non terminé traduisant l'erreur - le lapsus gestuel -, l'hésitation, la non-conviction, ...) ;

* les mouvements *des mains et des bras*, ils sont facilement maîtrisables après entraînement ;

* les expressions du *visage*, elles se contrôlent aisément tant que les émotions ressenties n'atteignent pas une trop forte intensité.

5) 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 :

- * *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.

b/ 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 (un cercle = une entité, ...).
- * *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). Il régulent le rythme de notre propre verbalisation. S'ils sont fréquemment répétés, ils deviennent lassants ; cette uniformité nuit à l'écoute, c'est un "bruit kinésique".
- * *Régulateurs*. Ils caractérisent l'écoute, ils accompagnent la verbalisation de l'autre (ex. : hocher la tête pour approuver, ...).

Les gestes adaptateurs :

- * *self-adaptateurs* (gestes d'autocontact),
- * *adaptateurs objets* (manipulation),
- * *hétéro-adaptateurs* (toucher l'autre).

c/ L'amplitude du geste :

"Le coude est l'âme du geste", son déplacement permet l'amplitude et la variété. Il

- * 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.

Autant d'informations sur les sentiments qui nous habitent.

6) Le regard

a/ 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.

b/ 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 (attention au côté préférentiel que possède chacun de nous) ;
- * rester les yeux plongés dans ses notes.

V- LE TRAC

1) Description du phénomène

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.

a/ 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
* noeud à l'estomac	=>	paralysie

b/ 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 (autocontact...).

c/ 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, ...).

2) Comment maîtriser son trac

LES CONSTATS :

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

* Toute expérience nouvelle de prise de parole, toute situation inédite peut faire réapparaître le trac.

* La situation peut être nouvelle par l'auditoire (personnalité, taille, composition), le lieu, le sujet dont il est question, l'enjeu de la prise de parole, etc.

Quatre principes facilitent la gestion du trac :

a/ Bien se préparer :

* faire un plan,

* rédiger les points forts,

* préparer quelques phrases introductives et les apprendre par coeur,

* 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).

b/ 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.

c/ 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.

d/ 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.

Si l'on considère que le trac est dû aux images angoissantes du type "je vais bafouiller, je ne vais pas savoir que dire, je suis moche, ..." la relaxation mentale suggère non pas de rationaliser ces images négatives mais de les remplacer. Exemple : créer et visualiser son "jardin secret", c'est un jardin agréable à regarder par ses couleurs, ses fleurs, ses odeurs, les bruits, etc. ; s'y promener par la pensée.

e/ S'entraîner régulièrement en variant les mises en situation :

L'entraînement est l'affaire de chaque instant. Si vous avez obtenu votre permis de conduire depuis 10 ans et si vous n'avez pas conduit depuis, il est probable que votre premier kilomètre au volant sera périlleux, surtout si le temps est médiocre, la route inconnue de vous et la circulation très dense !!!

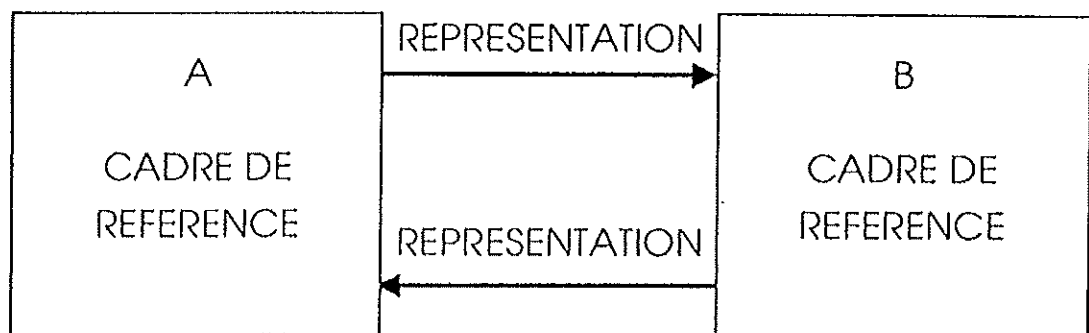
En matière d'expression orale, nous sommes dans une situation similaire. Un manque de pratique prolongé rend l'exercice beaucoup plus difficile.

En conséquence, il faut profiter de la moindre occasion pour prendre la parole : tout rassemblement peut vous en offrir l'occasion, que ce soit au travail ou dans vos autres activités. Essayez de vous fixer des "contrats", du genre : "au cours de cette réunion, je prendrai la parole avant la fin des 10 premières minutes, et la garderai au moins 3 minutes".

Cela peut vous sembler loufoque mais c'est très stimulant, vous verrez !

COMMUNIQUER = ECHANGER DES REPRESENTATIONS

- Chacun a sa propre représentation de la réalité en fonction de son conditionnement culturel (cadre de référence)
- Pour une même réalité, il y a plusieurs perceptions possibles.
- Pour m'approcher de la réalité, il faut que j'exclue ma vision première, que je **lache prise**, et reconnaisse que la "vision" de l'autre est aussi cohérente que la mienne.
- On communique efficacement lorsqu'on entre dans la représentation de l'autre.



→ Pour communiquer efficacement :

Echanger des représentations, confronter des cadres de référence en lâchant prise par rapport à notre propre opinion, en prenant du recul pour essayer de comprendre celle de l'autre.

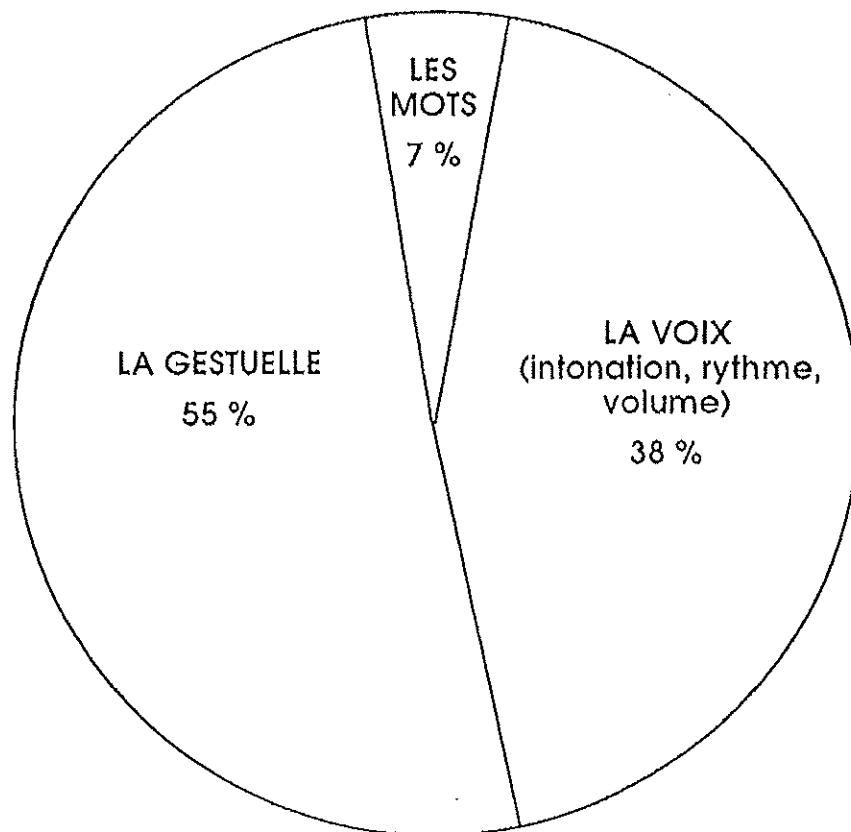
- Le langage non verbal témoigne bien souvent de la réalité de ce que nous pensons.
- Lorsqu'il n'y a pas accord parfait entre nos deux modes d'expression, verbal et non-verbal, on dit qu'il y a INCONGRUENCE.
- Lorsqu'il y a INCONGRUENCE, c'est toujours le langage non verbal qui est reçu comme vrai.
- Lorsqu'il y a CONGRUENCE, notre discours est convaincant.

→ Pour bien communiquer :

- Au niveau du verbal :
adopter un langage clair, direct, compréhensible par l'autre
- Au niveau du non verbal :
croire à ce qu'on dit pour être congruent, et donc convaincant

L'IMPORTANCE DU LANGAGE

- Le langage permet de faire partager à l'autre notre représentation de la réalité.
- Nous utilisons 2 types de langage :
 - le verbal = 7 % des messages que nous transmettons
 - le non-verbal = 93 % des messages que nous transmettons



I - ARGUMENTER

C'est structurer un avantage choisi en fonction :

De l'interlocuteur
De ses attentes
De ses motivations

Ce qui sensibilise votre interlocuteur
Ce n'est pas l'énoncé d'un avantage (réclame)
C'est la conséquence concrète pour lui, pour son établissement, les usagers...

Chacun à sa propre représentation de la réalité en fonction de son conditionnement culturel qui constitue notre cadre de référence.

Pour une même réalité, il y a plusieurs perceptions possibles.

Pour m'approcher de la réalité de l'autre, il faut que j'exclue ma vision première et reconnaisse que la vision de l'autre est tout aussi cohérente que la mienne.

On communique efficacement lorsqu'on entre dans la représentation de l'autre. Cf Empathie

Carl Rogers écrit : « Être empathique, c'est percevoir le cadre de référence interne d'autrui aussi précisément que possible et avec les composants émotionnels et les significations qui lui appartiennent comme si l'on était cette personne, mais sans jamais perdre de vue la condition du comme si . »

Carl Rogers, *A way of being*, Boston, Houghton Mifflin, 1980

Argumenter c'est savoir prendre du recul par rapport à ses représentations, à ses cadres de références en lâchant prise par rapport à notre propre opinion et prendre du recul pour essayer de comprendre

II - PRÉPARER SON DISCOURS

Savoir de quoi vous allez parler

Il faut toujours préparer son discours pour savoir à l'avance ce que vous allez dire. Cela vous empêche d'hésiter, d'accrocher, de chercher vos mots ou de perdre vos idées et de dire « euhhhhhh... ».

Vous avez votre petit plan dans la tête et comme cela vous ne perdez pas le fil. Bien sûr, c'est un plan rédigé dans les grandes lignes, c'est juste pour se rassurer.

Connaître son audience

Vous devez savoir à qui vous vous adressez, et bien les connaître. Ainsi, il faudra adapter votre vocabulaire et votre posture ou tenue au public. Connaître son auditoire, c'est aussi savoir ce qui va le faire rire ou pleurer. Adaptez vos anecdotes en fonction de lui.

Rédigez des fiches

Écrivez simplement les idées principales et non pas les détails, de sorte à ne pas avoir le nez coincé sur vos fiches et ne faire que les lire le jour J.

Notez les mots-clés et les idées principales. Si jamais vous avez besoin de consulter vos fiches, vous devez simplement les parcourir du regard pour récupérer des informations et non pas lire le moindre mot se trouvant dessus.

La plupart du temps, le fait d'écrire les informations sur vos fiches vous aidera à les mémoriser. Vous pourriez donc ne pas avoir besoin de vos fiches, mais elles seront là en dépannage si jamais vous oubliez ce que vous vouliez dire.

Effectuez des recherches.

Pour rendre votre exposé le plus captivant possible, vous devez savoir de quoi vous parlez et être en mesure de répondre aux questions que votre auditoire vous posera.

Assurez-vous que vos sources soient fiables. Il n'y a rien qui puisse davantage briser votre confiance que d'avancer quelque chose de faux et d'être contredit durant votre présentation. Dans cette optique, faites attention aux informations que vous tirez d'Internet et vérifiez-les avant de les utiliser.

S'entraîner

Il ne s'agit pas simplement de s'entraîner à répéter son discours et l'apprendre pour le réciter ensuite. S'entraîner, serait plutôt s'entraîner à ÊTRE devant un public, autrement dit soigner sa posture et ses manières de parler.

Évitez les 3 erreurs les plus fréquentes pour parler en public :

Piétiner : Quand vous êtes devant un public, le fait de piétiner met de la confusion dans votre discours, il paraîtra fouillis et insignifiant. Si vous voulez vous déplacer pour parler, faites-le, mais faites-le vraiment, montrez à votre auditoire que la pièce est votre territoire, et remplissez la salle pour le passionner.

Regarder au sol : Vous devez regarder le public. Prendre la parole en public, c'est s'adresser personnellement à chacune des personnes qui composent le public. Vous permettrez vraiment l'échange en faisant cela.

Rien n'est plus ennuyeux que d'écouter un orateur regardant le sol ou ses fiches. Détendez-vous. Fixez-vous le but de regarder chaque personne présente dans la salle de classe au moins une fois. De cette façon, tout le monde se sentira engagé avec vous. De plus, vous aurez l'air de savoir de quoi vous parlez.

Bidouiller avec ses mains : Soufflez, tenez-vous droit, posez votre voix et ne stressez pas. C'est le stress qui vous amène à prendre une position semi fœtale : le dos courbé, les yeux au sol et les mains recroquevillées. Vos mains doivent être le long de votre corps droit ou en mouvement vers le public pour montrer à qui vous vous adressez.

IV – SE LANCER

Briser la glace

Le plus difficile est toujours de se lancer, et souvent, on rate le début en pensant que le reste nous rattrapera. C'est une erreur car les premiers mots sont ceux qui vont créer l'image qu'on a de vous, et qui détermineront si l'auditoire a confiance en vous, et va se laisser persuader ou non.

Il faut jeter à la poubelle les : « Je voudrais dire », « donc pour commencer », « en fait », « genre », ... On sait que vous voulez dire quelque chose, on vous écoute même, et on sait que vous allez commencer aussi.

Dites quelque chose pour briser la glace entre vous et le public. Souvent on raconte une anecdote pour introduire votre discours. Cette anecdote peut être préparée ou non, mais il vaut mieux la tester sur d'autres personnes avant pour savoir si ça va vraiment faire rire ou non.

Trouver le bon ton

Il existe 3 sortes de discours : le discours informatif, le discours persuasif et le discours divertissant. Pour réussir votre discours il est important de vous servir de ces 3 sortes de discours puisqu'ils ont tous une fonction spécifique :

Le discours informatif donne les faits, les détails, les exemples. Même si vous essayez de convaincre votre audience, il est toujours question de faits réels et d'informations.

Le discours persuasif doit persuader votre audience. Vous devez employer les faits et les agréments d'émotions, d'histoire, d'expériences.

Le discours divertissant crée le lien entre votre auditoire et vous.

Souriez à votre auditoire. il n'y a rien de mieux pour engager votre auditoire dans votre discours qu'un bon vieux sourire..

Assurez-vous de moduler votre voix avec différentes intonations. Votre but est d'engager votre auditoire, pas de l'endormir. Parlez de façon vivante, avec des inflexions, comme si c'était la chose la plus intéressante au monde. Vos auditeurs vous en remercieront. N'allez pas dans des aigus ni des graves de manière exagérée, mais variez vos intonations pour rendre votre texte plus intéressant et accrocheur.

Faites des gestes avec vos mains. Bougez-les pendant que vous parlez en les utilisant pour souligner certains points et garder le public intéressé. Vous canalisez également votre possible anxiété.

Sentez-vous confiant.

C'est donc votre mission que de vous assurer que tout le monde comprenne ce que vous essayez de dire. Visualisez le succès avant, pendant et après. Soyez humble au sujet de ce que vous faites, pas besoin d'arrogance, mais imaginez un exposé réussi à tout moment. Ne laissez pas la pensée de l'échec se glisser dans votre esprit. À bien des égards, votre confiance est tout aussi importante que les informations que vous délivrez.

Si vous avez besoin d'un regain de confiance, pensez à long terme. En effet, après 10 ou 15 minutes, votre discours sera terminé. Et quel impact aura-t-il sur votre vie ? Probablement très minime. Essayez par conséquent de faire du mieux que vous le pouvez, mais si vous devenez nerveux, souvenez-vous qu'il y a des moments beaucoup plus importants à venir dans votre vie.

Ayez une bonne conclusion. Vous avez probablement entendu des exposés se terminant par quelque chose comme : « Euh... ouais. Ben voilà. » Votre conclusion est votre impression finale sur votre auditoire. Introduisant par exemple une statistique ou inventez quelque chose de créatif à faire. Votre conclusion peut prendre n'importe quelle forme, tant que votre public sait que c'en est effectivement bien une.

Racontez une histoire, peut-être une avec une note personnelle. Posez une question incitant à la réflexion. Terminer par une question est un bon moyen de faire réfléchir votre auditoire à votre exposé d'une manière intéressante. Y a-t-il une certaine conclusion à laquelle vous voulez le voir arriver ? Peut-être y a-t-il une certaine conclusion à laquelle vous voulez le voir arriver ? Peut-être pouvez-vous encadrer la question d'une manière suggérant cette conclusion.



Retournez vous asseoir à votre place avec un sourire. Sachez que vous achevez de réaliser quelque chose que beaucoup de gens ne seraient jamais capables de faire.

II - Memento

- Quel est l'objectif de la communication ? Quels résultats en sont attendus ?
- Que voulez-vous communiquer ? Quels sont les thèmes ?
- Quelle est la conformité du message avec les valeurs de votre service ? Son histoire ? Y a-t-il des éléments discordants et comment peut-on les justifier ?
- A qui s'adresse-t-on ? Quels sont les différents interlocuteurs visés ? Quelles sont les caractéristiques du message pour chacune de ces catégories ?
- Quels sont les éléments motivants ? Quels sont les bienfaits et les inconvénients pour les destinataires du message ?
- Quelle est la légitimité de celui qui parle ? Comment est-ce que ce sera perçu ?



BIBLIOGRAPHIE

PRENDRE LA PAROLE ET CONVAINCRE

BARRIER Guy, *La Communication non verbale : aspects pragmatiques et gestuels des interactions*, Paris, ESF Editeur, 1996

BERTHERAT Thérèse (1976), *Le Corps a ses raisons*, Paris, Le Seuil, 2007

CHARLES R. WILLIAME C., *La Communication orale*, Paris, Nathan, 1998

DE FREITAS Stéphane, *Porter sa voix. S'affirmer par la parole*, Paris, Le Robert, 2018

FAYET Michelle COMMEIGNES Jean-Denis, *Valorisez votre communication écrite et orale*, Paris, Dunod, 2000

FOURNIER Cécile, *La Voix, un art et un métier*, Seyssel, Comp'act éditions, 2003

GILBERT Dominique SERRAT Nicole COMPAN Christophe, *62 jeux de communication*, EGICO, 1995

GUERLAIN Valérie, *Petit Manuel à l'usage de ceux pour qui l'oral est un cauchemar*, Paris, Librairie française, Le Livre de poche, 2019

JOSIEN Michel, *Techniques de communication interpersonnelle en 26 questions et 67 exercices commentés*, Paris, Editions d'organisations, 1991

JOSIEN Michel, *Techniques de communication interpersonnelle. Analyse transactionnelle, École de Palo Alto, PNL*, Paris, Groupe Eyrolles, 2004

LAPEYRE B., SHEPPARD P., *Intervenir dans une réunion*, Paris, Editions d'Organisation, 2003

LEVASSEUR Laurence, *50 exercices pour prendre la parole en public*, Paris, Eyrolles, 2009

MARC Edmond, PICARD Dominique, *Relations et communications interpersonnelles*, Paris, Dunod, 2015

MARTIN J.R., *Comment prendre la parole en public*, Paris, Demos, 2000

MEUNIER Jean-Pierre, *Introduction aux théories de la communication*, De Boeck Université, 2004

NEIRYNCK D., *Tout savoir sur la communication orale*, Paris, Editions d'Organisation, 2003

PFAUWADEL Marie Claude, *Respirer, parler, chanter, la voix, ses mystères, ses pouvoirs*, Paris, Le hameau, 1981

ROSENBERG Marshall B., *Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : initiation à la communication non violente*, Paris, La Découverte, 1999

ROUDIERE Guy, *Mieux s'exprimer pour bien communiquer*, ESF Editeur, 1997

SALOME Jacques, *Heureux qui communique*, Paris, Albin Michel, 1993

WEIL Pierre TOMPAKOW Roland, *Notre corps parle : le langage silencieux de la communication non-verbale*, Courrier du livre, 1989