

Comment vous sentez-vous quand vous devez prendre la parole?

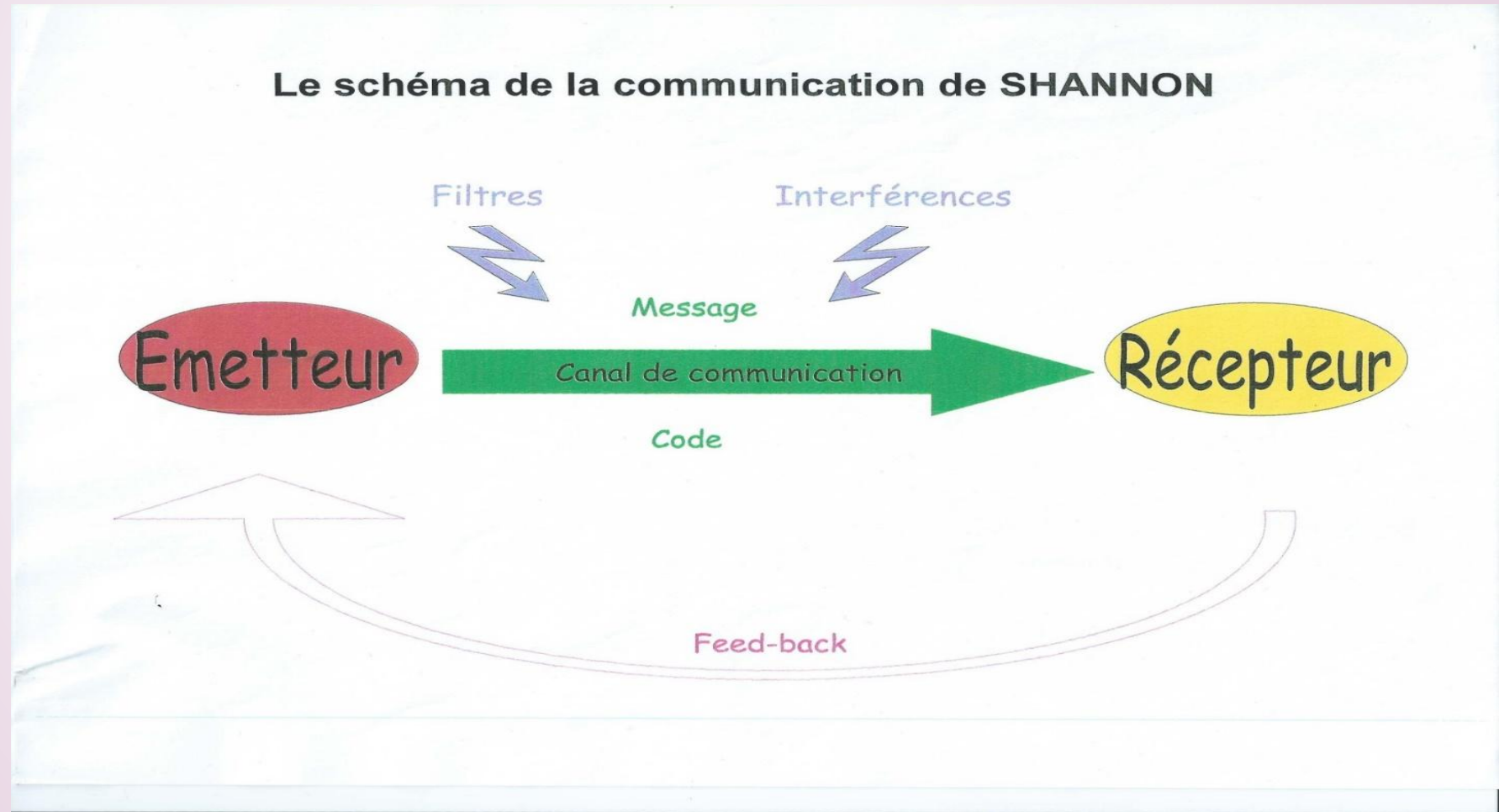




Objectif : Définir la communication

- Définition de la communication :
- Du latin « communicare » : mettre en commun, transmettre et partager. C'est se relier, se comprendre, s'entendre,


Schéma de la communication: le Modèle de Shannon



A dark teal arrow points to the right from the left edge of the slide. Below it, several thin, curved lines in shades of teal and grey sweep across the left side of the slide.

Définition de la communication :

- **la communication est l'ensemble des processus par lesquels s'effectuent les échanges d'information et de signification entre des personnes dans une situation sociale donnée**

- 
- On ne peut pas ne pas communiquer (Watzlawick)
 - Objectif de la communication: ce qu'elle permet?
 - Communication verbale, para-verbale et non-verbale




Enjeux de la communication orale pour les responsables

- Enjeux managériaux :
- Élaboration des plans d'actions, relations sociales, espaces de négociation et de production, techniques d'information
- Communication extérieure : Faire connaître, donner envie, établir la confiance, évaluer les besoins, s'inscrire sur le territoire, développer le service
- Votre rôle : Accompagner la structure, représenter son image et son projet, garantir la qualité d'accueil



Prendre la parole, c'est :

- Représenter une institution
 - Convaincre des partenaires
 - Donner du sens à l'action
 - Gérer des tensions / attente
- 



L'expression Orale

- Rapport au langage
- Rapport à soi
- Rapport aux autres
- Rapport au monde extérieur

A decorative graphic on the left side of the slide. It features a dark teal arrow pointing right at the top, with several thin, curved lines in shades of teal and grey extending downwards and to the right from its base.

Techniques d'expression orale

- Respiration
- Voix
- Articulation
- Rythme
- Modulation
- Silence



La communication Non-verbale

Territoires et Distance (proxémie)



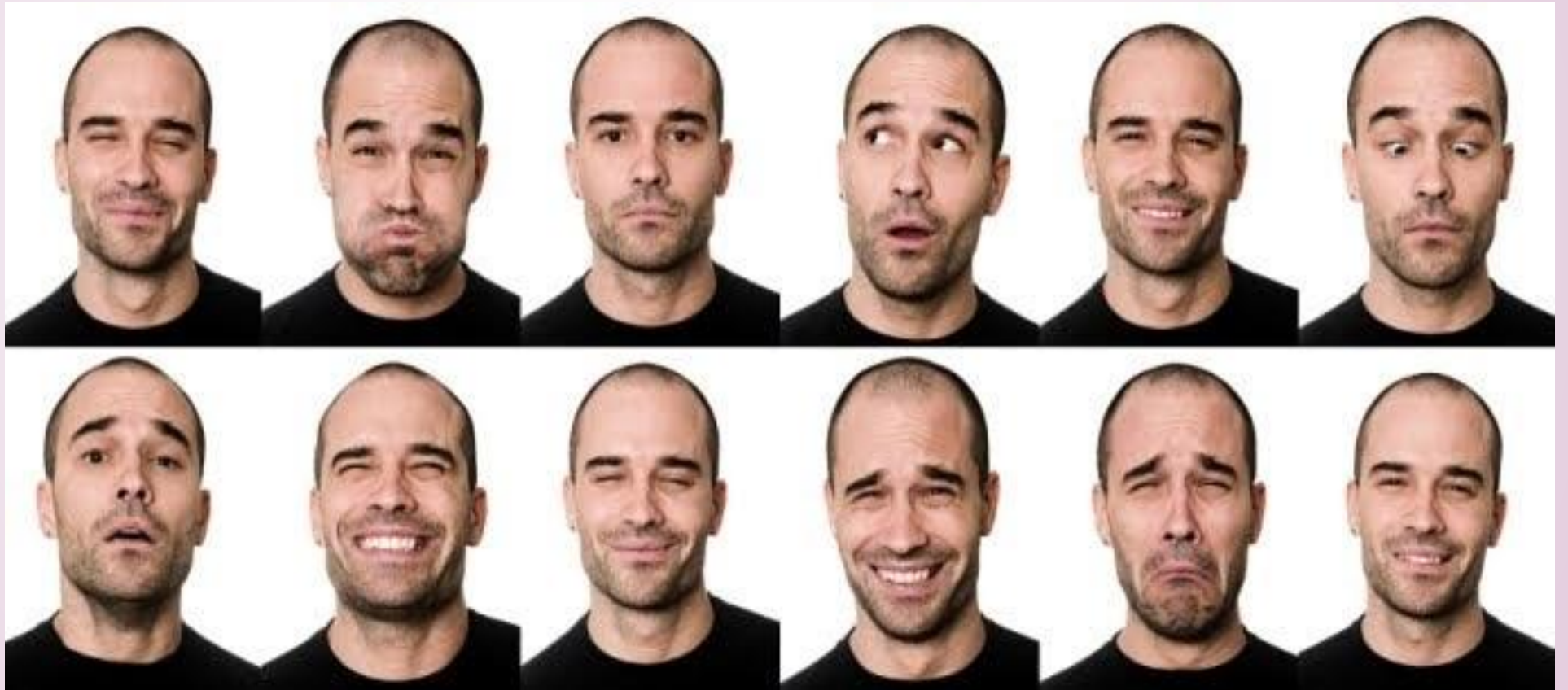
Postures



Gestes



Visage et Mimique




La ou Les communications...?

- Le **verbal** (contenu) = 7 %
- Le **para-verbal** (voix, rythme) = 38 %
- Le **non-verbal** (gestes, posture) = 55 %

 Le corps est un allié dans l'argumentation: 93 %



Travailler sa voix et sa posture

- La voix comme outil d'impact
 - Respiration – rythme – articulation – tonalité
 - Alignement corporel = ancrage du message
- 

A dark teal arrow points to the right from the left edge of the slide. Below it, several thin, curved lines in shades of teal and grey sweep across the left side of the slide.

L'authenticité comme moteur de conviction


- Convaincre = transmettre ce qui nous anime
- Le public capte :
 - ✓ Ce que vous dites
 - ✓ Comment vous le dites
 - ✓ Pourquoi vous le dites

L'argumentation

- Argue....quoi?
- Utilisation d'argument
- Def: argument : Preuve à l'appui ou à l'encontre d'une proposition. *Invoquer des arguments à l'appui d'une thèse. Argument massue. Être à court d'arguments. Tirer argument de.* → arguer. Arguments de vente.




Les 3 piliers de l'argument

- Faits / données chiffrées
- Exemples vécus ou terrain
- Éléments émotionnels ou sociaux
-  L'argument fort est :
 - **vrai** (vérifiable)
 - **vivant** (illustré)
 - **vibrant** (émotionnellement connecté)



➤ https://youtu.be/nQdJ_c3Ydlc

➤ <https://youtu.be/pnM1L65NU8c>



Entre ce que je pense
Ce que je veux dire
Ce que je crois dire
Ce que je dis
Ce que vous avez envie d'entendre
Ce que vous croyez entendre
Ce que vous entendez
Ce que vous avez envie de comprendre
Ce que vous croyez comprendre
Ce que vous comprenez
Il y a dix possibilités qu'on
ait des difficultés à communiquer.
Mais essayons quand même...

Edmond Wells

Chacun sa carte du monde

- **La carte n'est pas le territoire.**
- **Carte = représentation du monde**
- **Territoire= le monde réellement**
- **PNL (Programmation Neuro Linguistique)**



communication non violente

➤ Marshall Rosenberg

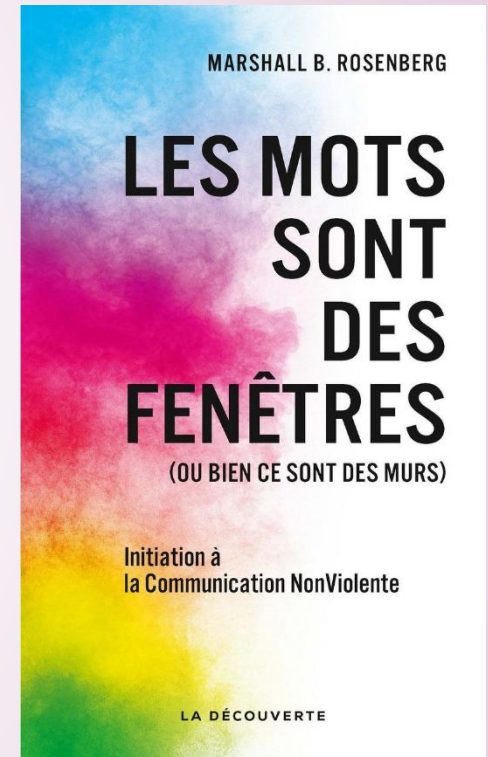


= Processus

un langage, une façon de communiquer

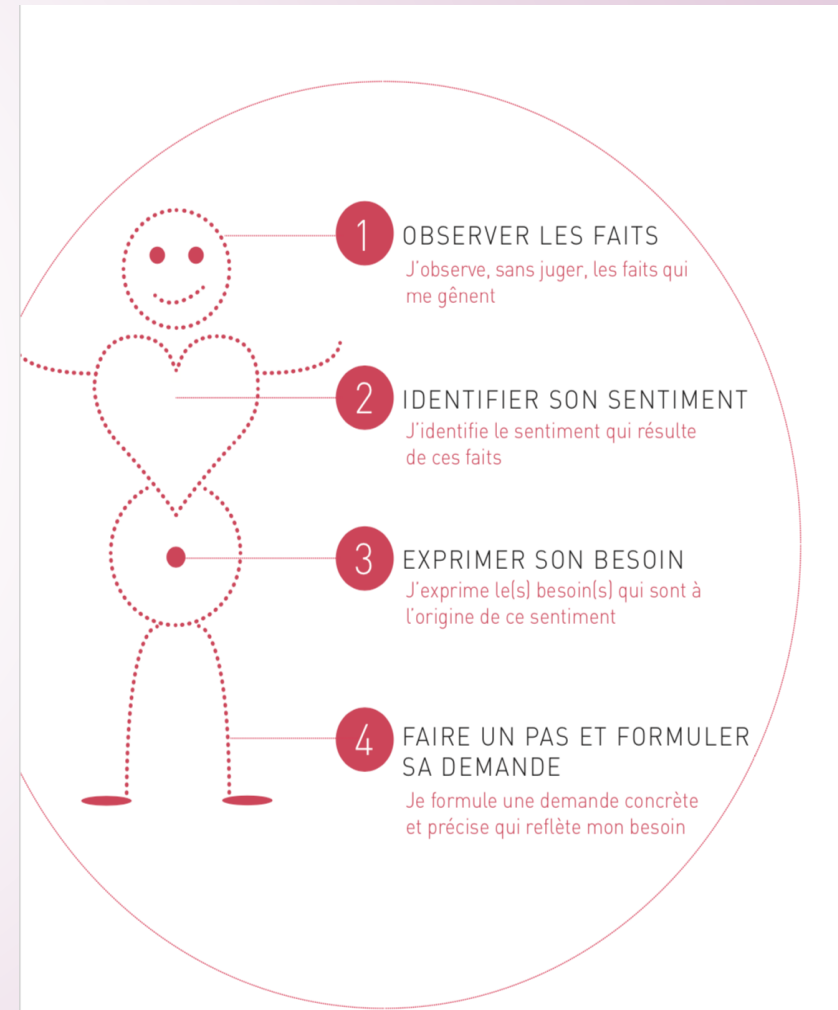
sans violence et se départir des jugements négatifs

et sollicite plutôt l'empathie.

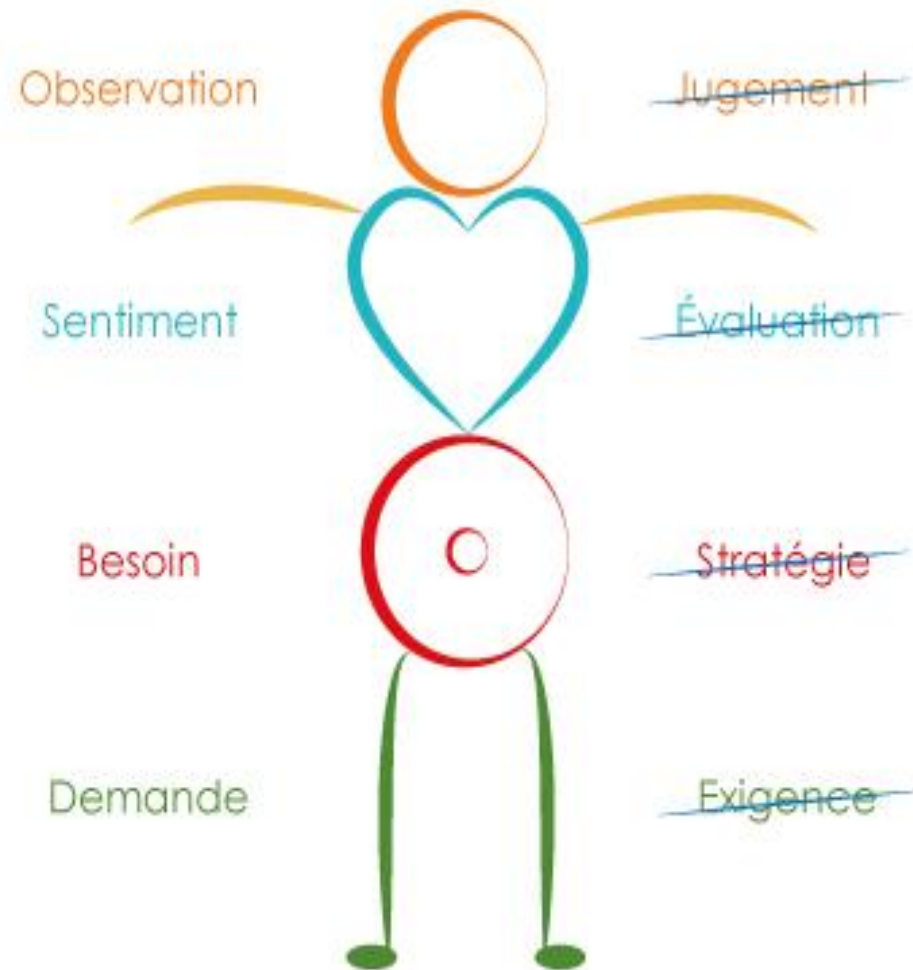


Le bonhomme OSBD

- Il s'agit d'exprimer ce qu'il se passe en soi :
- **1. Exprimez ce que vous observez.** Présentez clairement la situation : qui, quand, quoi, à partir de faits, sans interprétation, ni jugement.
- **2. Dites ce que vous ressentez.**
- **3. Formulez ce dont vous avez besoin :** physiologique, sécurité, appartenance, estime et accomplissement.
- **4. Spécifiez ce que vous demandez :** adressez-vous à la personne concernée et formulez une demande concrète et assertive.



Le Bonhomme OSBD



La girafe symbole de la **COMMUNICATION NONVIOLENTE**



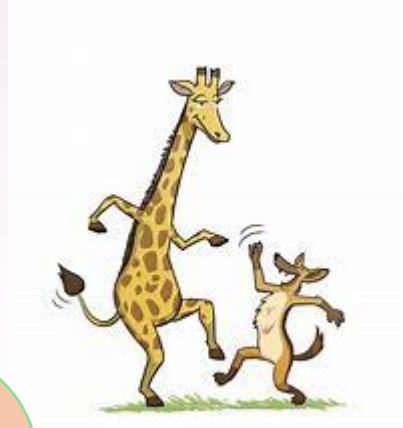


>> Je parle de l'autre :

- J'accuse
- Je prête des intentions
- je fais porter à l'autre la responsabilité
- je cherche à convaincre de ma vérité

>> Je parle de moi :

- J'identifie mon besoin derrière mon émotion.
- Je prends la responsabilité de ce qui se passe pour moi
- Je cherche à être compris



Tu/ Vous
Toujours/ Jamais
Encore
Evidemment
Je sais bien que tu fais ça
parce que
Ce que je t'impose

Je
Factuel et précis
Mon ressenti
Qu'est-ce qui se passe pour
moi ?
En quoi ça me pose
problème?
Ce que je te demande



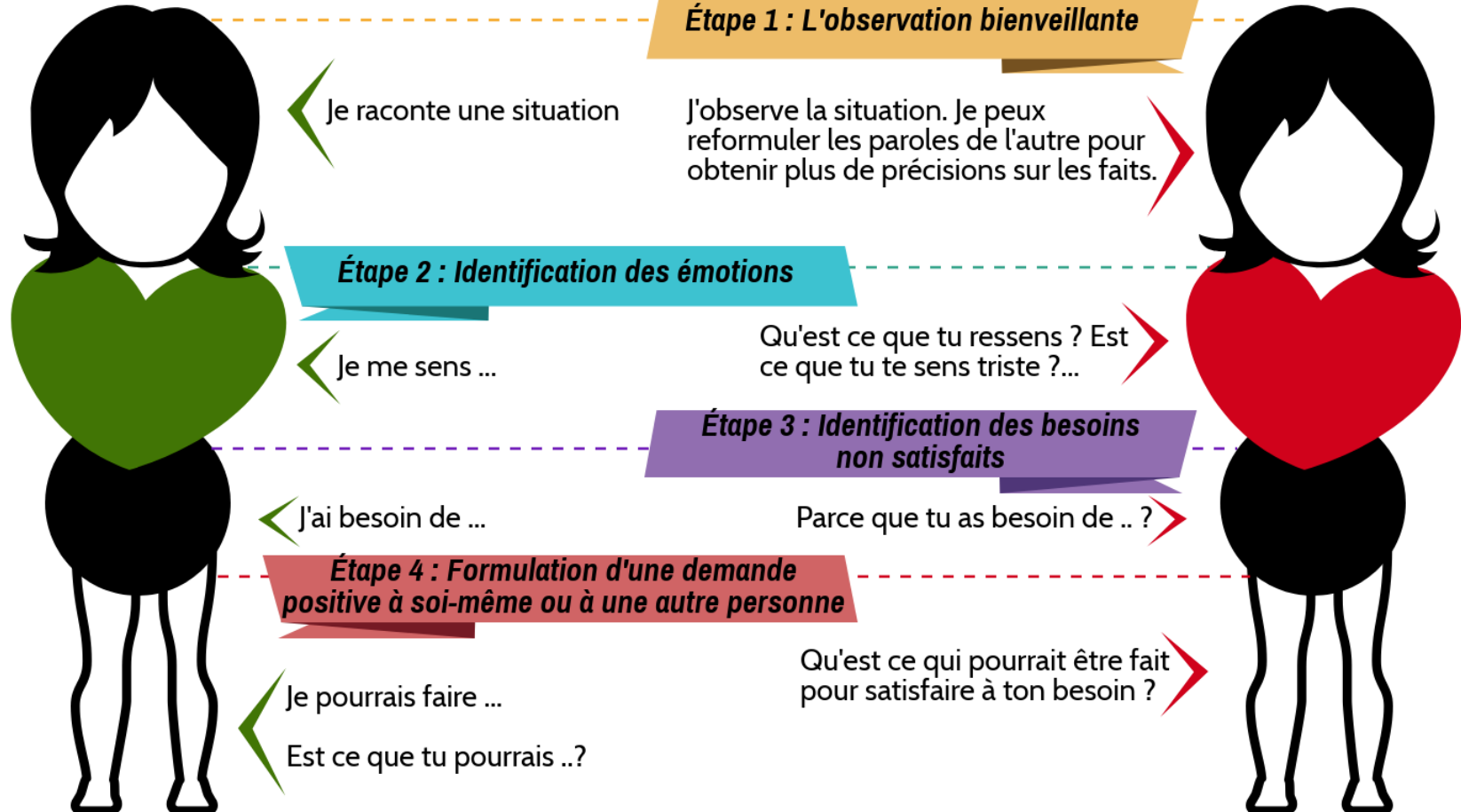
Observation ou Evaluation?

1. Hier, Jean était en colère contre moi sans aucune raison.
2. Hier soir Eliane s'est rongée les ongles devant la TV
3. Olivier ne m'a pas demandé mon avis pendant la réunion
4. Mon père est un homme généreux
5. Claire travaille trop
6. Henri est agressif
7. Catherine est arrivée la 1^{ère} tous les jours cette semaine
8. Il arrive souvent que mon fils ne se lave pas les dents
9. Luc m'a dit que le jaune ne m'allait pas
10. Ma tante se plaint chaque fois que je parle avec elle

L'écoute active

L'émetteur

L'écouter



Communication bienveillante

A dark teal arrow points to the right from the left edge of the slide. Below it, several thin, curved lines in shades of teal and grey sweep across the left side of the slide.

Transmettre une consigne

- « Il nous faut peu de mot pour exprimer l'essentiel »
Paul Eluard

Les 3 fonctions du discours (Cicéron)

 **Instruire** → transmettre des infos claires

 **Émouvoir** → créer une connexion émotionnelle

 **Convaincre** → faire adhérer à une idée



Pourquoi construire un argumentaire ?

 Objectifs :

- Structurer la pensée pour être clair
- Adapter le message à l'auditoire
- Renforcer sa légitimité et son leadership

A dark teal arrow points to the right from the left edge of the slide. Below it, several thin, curved lines in shades of teal and grey sweep across the left side of the page.

Les étapes de la préparation de la prise de parole :

- Les questions
- La détermination d'un objectif
- La méthodologie



Les 5 questions clés

- Pourquoi je prends la parole ?
- À qui je m'adresse ?
- Dans quel contexte je m'exprime ?
- Qu'est-ce que je veux faire passer ?
- Que doit retenir mon public ?



La Méthode: QQOQCCAP

- Quoi
- Quand
- Où
- Qui
- Comment
- Combien
- Actions
- Pourquoi



Les 3 temps de l'argumentaire



Introduction

Accroche
Position claire



Développement

2 à 3 arguments
Preuves, exemples concrets



Conclusion

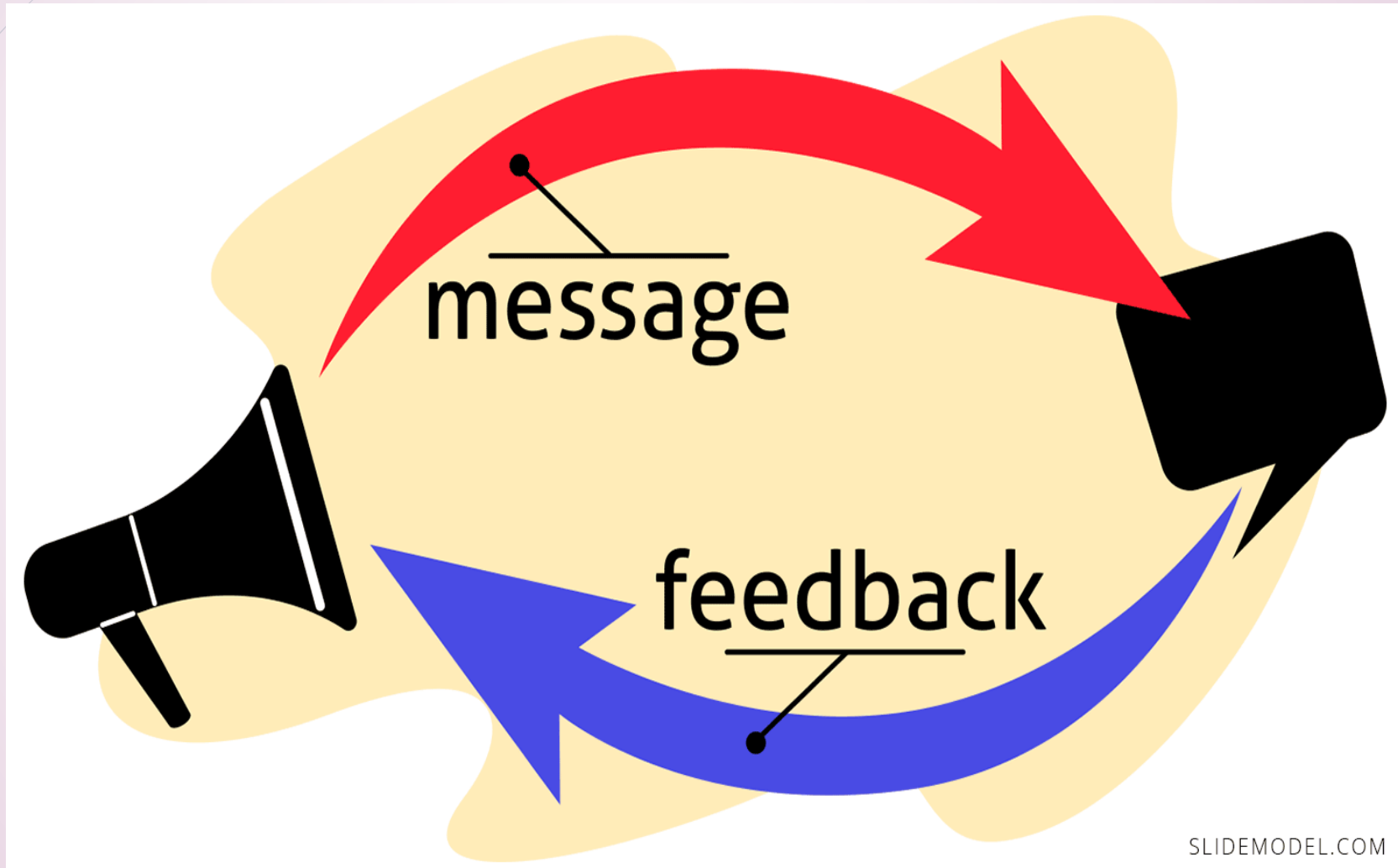
Résumé
Appel à l'action ou à l'adhésion



Méthode TOPO

- **Se présenter**: quelques mots phrases simples et claires
- **Thème (Timing):**
- **Objectif**
- **Programme/Plan**
- **Organisation des Actions et Echange**

FEED BACK et REFORMULATION





La Reformulation

« Si je comprends bien ... »

« D'après ce que vous me dites ... »

« Vous souhaitez donc ... »

➤ La reformulation peut porter sur :

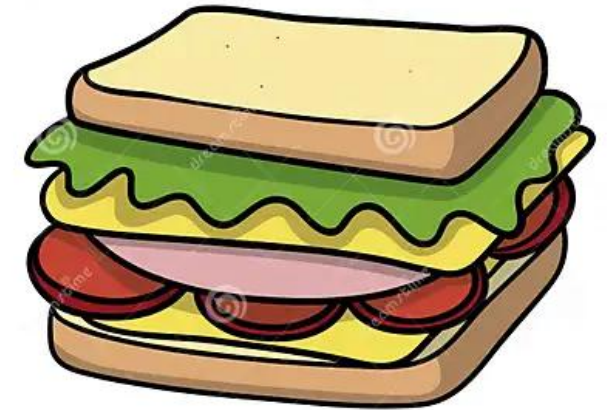
↻ **Le contenu littéral** : ce qui vient d'être dit,

↻ **Le contenu latent** : ce qui est sous-entendu,

↻ **Le comportement non verbal** : ce que vient de dire le corps.

Feedback

- La méthode Sandwich:
- Si tu recommence qu'est-ce tu ferais différemment
- Qu'est-ce que tu penses avoir réussi?



- Comment tu t'es sentie?



Vidéos

- ▶ <https://youtu.be/x8w1klAnmYo>
- ▶ <https://youtu.be/105PFS0cUlo>