

Les supports de communication : la communication orale professionnelle

Table des matières

I. Enjeux et particularités de la communication orale	3
A. Spécificités de la communication orale professionnelle.....	3
B. Au-delà du verbal	4
C. Différentes situations de communication orale	4
D. Le verbal	6
E. Le paraverbal	6
F. Le non verbal.....	7
II. Essentiel	9
III. Auto-évaluation	10
Solutions des exercices	10

I. Enjeux et particularités de la communication orale

Contexte

Sens et portée de l'étude : « *La communication est essentielle dans les relations professionnelles et doit obéir à un ensemble de règles et de bonnes pratiques pour en assurer l'efficacité.* »

Référentiel DCG UE13

Thème 2 - La communication et le travail collaboratif

Chapitre 2.2 - Les supports de la communication

Etude 2.2.2 La communication orale professionnelle (fond et forme)

Compétences et savoirs énoncés dans le référentiel :

Compétences attendues	Savoirs associés
• Argumenter à l'oral. • Réaliser une présentation en utilisant un support numérique. • Se présenter (lors d'un entretien d'embauche ou lors d'échanges avec un ou des partenaires). • Adapter sa communication au partenaire. • Gérer son temps de parole. • Respecter les codes de bonne conduite.	• Techniques orales et argumentatives d'un exposé, d'une conférence ou d'une soutenance, • Organisation du discours, • Gestion du temps, de l'espace, du corps, de l'auditoire, • Traitement des questions posées. • Utilisation d'outils d'aide à la présentation. • Codes de bonne conduite.

A. Spécificités de la communication orale professionnelle

Alors que les premiers théoriciens de la communication (tels que Shannon) schématisent la communication comme une transmission unilatérale d'informations d'un émetteur vers un récepteur, d'autres chercheurs mettent en évidence l'**aspect systémique de la communication**.

Citons Gregory Bateson, Erving Goffman, Edward Hall ou encore *Paul Watzlawick*, pour lesquels la communication orale est appréhendée comme « *un processus social permanent intégrant de **multiples modes de comportement : la parole, le geste, le regard, la mimique, l'espace interindividuel, etc.*** ».

Fondamental

La grande caractéristique de la communication orale, et qui en fait sa spécificité par rapport à l'écrit, c'est la présence en temps réel de l'émetteur et du récepteur ainsi que les nombreuses interactions possibles, aussi bien entre eux qu'avec l'environnement. **Ces interactions ont une grande importance, qu'il s'agisse de la prise en compte du feedback (rétroaction) du récepteur, de ses mimiques, des sollicitations extérieures, de la relation établie jusqu'à présent, etc.**

Exemple

Le récepteur et l'émetteur sont bien en présence dans un cours magistral, un discours politique ou une pièce de théâtre, et même si l'échange paraît rudimentaire, les interactions existent. Un bon orateur sent si son public le suit ou non (c'est le feedback qu'il va chercher à discerner). L'attention ou l'inattention des auditeurs, la qualité du silence, les applaudissements ou les murmures sont des réponses au discours entendu.

La présence des intervenants a des conséquences directes sur les composantes de la communication. À l'oral, on s'adresse à des êtres vivants, présents dans un temps donné et limité : **il n'y a pas de décalage temporel**, tel qu'on le retrouve à l'écrit, entre l'émission du message (sa rédaction) et sa prise en compte (sa lecture).

Ceci a de nombreuses répercussions sur la communication :

- Votre auditeur est obligé de vous écouter, qu'il soit en forme, réceptif ou non (contrairement au lecteur qui choisira le moment propice).
- L'émetteur a des réactions émotionnelles (telles que le stress) et ceci dégrade la communication.
- La communication subit des ponctuations, elle peut s'améliorer ou se dégrader (de par une dispute, une mésentente, etc.).
- L'oral tolère l'imprécision (des hésitations par exemple) contrairement à l'écrit, et il est possible de donner plus d'informations en méta-communicant (en reformulant par exemple) ou encore en haussant la voix.
- La spontanéité de l'échange et son interactivité nécessitent d'éviter les pertes de contrôle, en ayant un recul qu'il est parfois difficile de prendre.

B. Au-delà du verbal

Pour l'École de Palo Alto, toute communication comporte une dualité :

- Une dimension **analogique** (le message, dans une langue donnée),
- Une dimension **digitale** (ce qui englobe le message, la posture, la gestuelle, etc.).

Les 2 ont toute leur importance, à tel point que le digital l'emporte bien souvent sur l'analogique.

Ainsi, la communication peut être appréhendée à travers 3 domaines :

- Le **verbal** qui a trait aux mots, au « *verbe* »,
- Le **paraverbal** concerne la production orale du verbe, la voix et la prosodie,
- Le **non verbal** comprend les gestes, les postures, l'émotivité, l'image corporelle.

C. Différentes situations de communication orale

À chacune des situations de communication correspondent des attitudes, des tons, des façons de parler et des façons de préparer ce qu'on veut dire.

Fondamental

Une communication orale se **prépare**. Elle est **structurée** et **doit atteindre son but**.

Exemple

Lors de l'épreuve de la soutenance du rapport de stage, le jury souhaite comprendre clairement ce que vous souhaitez lui exposer. Il est question d'en convaincre les membres, voire de les séduire, mais de façon discrète, afin de les amener à adopter votre point de vue. Adoptez une démarche pédagogique en donnant au jury les moyens de comprendre intellectuellement votre raisonnement. Les qualités de clarté et de précision sont indispensables pour qu'il puisse vous suivre.

Remarque

Arrêtons-nous sur diverses situations de communication verbale.

La communication téléphonique

Il importe d'être et de rester **intelligible**, mais aussi de veiller à son **sourire** (car il s'entend !). Le discours doit rester positif, et pour atteindre son but, l'appel doit être préparé.

Il est utile de **prendre des notes** aussi bien en amont (structurer le discours) que durant l'entretien (dates, noms, lieux, etc.).

L'entretien

Lorsqu'il est possible de **maîtriser l'environnement** (date et lieu du rendez-vous, noms et fonctions des interlocuteurs par exemple), c'est un avantage.

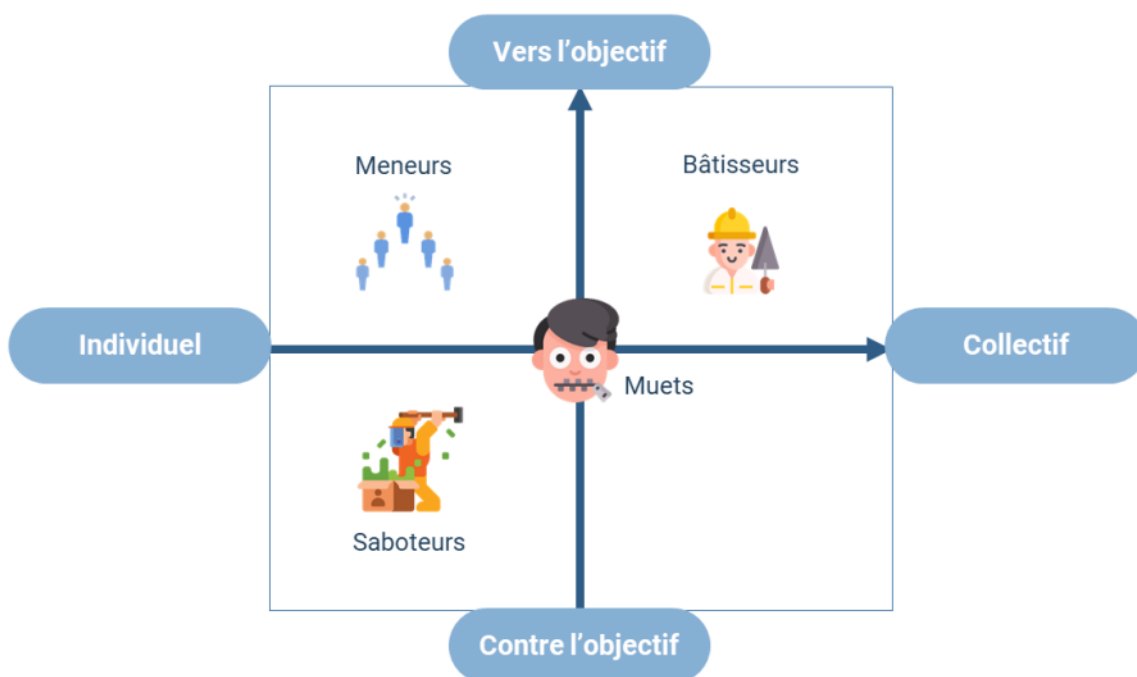
Il importe dans un premier temps de rester impartial en saluant tout le monde.

Lorsqu'il est question de se vendre (entretien d'embauche, en vue d'un stage, etc.), les premiers instants sont fondamentaux : la tenue, les salutations, le sourire doivent convenir aux usages. Durant l'entretien, il est essentiel de **s'intéresser à l'interlocuteur** et de **maintenir le contact visuel**.

La communication devant un groupe

Là encore, la connaissance préalable de l'environnement (composition de l'auditoire) pèse sur la qualité de la communication. Le cas échéant, il faudra **discerner au fil du discours les profils des participants et s'y adapter**.

Certains membres sont des bâtisseurs, sur lesquels s'appuyer, tandis qu'il faut contrôler les meneurs et impliquer les muets. Les saboteurs sont plus difficiles à appréhender, il convient tantôt de les isoler, de les impliquer (car ils sont en recherche de reconnaissance bien souvent) ou d'amener le public à contre-argumenter face à leurs revendications.



Alors que la **disposition des participants** joue sur les interactions (une disposition en cercle place chaque membre au même niveau), c'est aussi le cas du **déplacement** au sein de la salle, toute comme la **gestuelle** et les **jeux de scène** (l'humour de bon ton et les digressions pertinentes relancent l'attention).

D. Le verbal

La plupart des situations de communication, en dehors des discussions informelles ou des échanges spontanés (plus ou moins brefs), supposent qu'on a préparé ce qu'on a à dire : thèmes et sujets déclinés, objectifs, etc.

Fondamental

Cette préparation implique d'**organiser un plan, articulé autour des idées et non des mots.**

Remarquez que lorsque le plan est peu fourni, vous ne serez pas tenté d'apprendre par cœur un texte ou encore de lire un écrit (certes bien rédigé), situations ô combien soporifiques pour votre auditoire. En ayant devant vous quelques notes succinctes, vous favorisez une relation vivante et vous osez adapter votre texte au fur et à mesure du déroulé de l'exposé.

Vous ferez une exception pour l'introduction et la conclusion qui devront être rédigées (et beaucoup répétées) pour vous permettre, au moment où vous êtes parfois sous l'emprise de vos émotions, de prendre de l'assurance et de savoir où et comment poser votre voix.

Un plan, dans une situation professionnelle ou universitaire, privilégie la clarté, la cohérence, l'articulation du raisonnement.

Votre exposé doit être plus rigoureusement composé encore qu'à l'écrit, puisque vos auditeurs ne peuvent pas revenir en arrière s'ils ont mal compris. Il vous faut insister sur les articulations logiques, indiquer très précisément les objectifs, aider vos auditeurs en projetant des schémas, le plan de votre intervention, les noms et les chiffres à retenir, etc. Veillez à guider votre public par des phrases d'annonce précises, par des transitions claires, en mettant l'accent sur les articulations, en répétant au besoin les titres.

La capacité de concentration du public atteint vite son maximum. Il faut éviter de le perdre dans des détails. Si vous vous lancez dans des précisions (des explications, un exemple, etc.), il faudra revenir à l'idée générale en montrant clairement comment ce que vous venez d'évoquer s'y rattache. **Il faut donc avoir sélectionné une idée directrice précise, trouvé un axe, montré une logique.**

Méthode

Vous devez ainsi préparer votre soutenance du rapport de stage, de manière à :

- Tenir le temps imparti (environ 15 minutes).
- Vous sécuriser (bien savoir ce que vous avez à dire), il ne s'agit pas d'apprendre par cœur.
- Ne pas laisser cette désagréable impression que vous ne faites que réciter un texte trop bien rédigé, agrémenté de phrases qui sonnent faux à l'oral (vous aurez tendance à oublier votre auditoire en ne vous adressant plus à lui).

E. Le paraverbal

Dans la communication orale, l'auditoire perçoit, à côté des mots, les gestes, le ton, l'attitude, l'humeur, etc. de l'orateur et tout cela interfère dans sa compréhension de ce qui est dit. **Le destinataire perçoit un message global dans lequel il est difficile pour lui de faire la part entre les mots et ce qui les accompagne.**

En s'arrêtant sur plusieurs travaux de chercheurs et psychologues (Watzlawick du courant de pensée de l'Ecole de Palo Alto ou encore Birdwhistell), seulement 30 % des informations d'un message proviendraient des éléments verbaux - ce qui souligne à quel point le paraverbal (ton, intonations, volume de la voix) et le du non verbal (regard, attitude, gestes, etc.) sont importants.

La manière « d'émettre » phonétiquement une phrase revêt une grande importance : lors d'un exposé, par exemple, l'articulation, le débit, la hauteur de la voix ont leur importance, ils servent le discours ou le desservent si l'orateur « mange » ses mots, s'exprime d'une manière monotone, ne sait pas faire retomber sa voix en fin de phrase et laisse ses auditeurs dans un suspense, etc.

Pour réussir l'exposé, on peut s'arrêter sur plusieurs techniques oratoires à travailler (lors des répétitions) :

- **La voix**, révélatrice de votre personnalité et de votre humeur à travers le timbre (habitudes d'articulation et de prononciation), le volume et sa modulation, ainsi que le ton.
- La **prononciation correcte**.
- **L'articulation**, qui donne du relief à la parole et permet de mieux comprendre la structure du mot.
- Les **pauses**, qui aèrent le discours à bon escient (les silences sont la ponctuation du discours oral).
- Le **débit**, qui doit varier (modulation) pour donner du rythme au discours et ne pas lasser l'auditoire (si un débit lent agace l'interlocuteur, un débit trop rapide le fatigue et le décourage).
- La **respiration**, qui détermine la bonne émission de la voix (elle participe à la prononciation, mais aussi à l'articulation) et permet la détente musculaire et nerveuse.

F. Le non verbal

Dans la communication orale, le non verbal concerne le **corps**, la **sensibilité** et l'**affectivité** de l'orateur.

Le regard

Le regard fait partie de la communication et il est primordial, car il permet de maintenir l'attention de l'auditoire et de vous appuyer sur lui. Il vous permet de percevoir les réactions du public et de les utiliser. Il oblige à faire des pauses et à se détacher de ses notes. Même s'il peut être difficile pour vous d'affronter la convergence de regards dont vous ferez l'objet de la part des membres du jury, la solution est au contraire d'accepter le contact, de « rentrer » dans la rencontre réelle.

Évitez :

- Le non-regard qui trahit votre peur et vous isole de l'auditoire,
- Le regard vague qui n'accroche pas les membres du jury,
- Le regard sélectif qui ne se pose que sur une seule personne. Celle-ci pourrait finir par se sentir gênée alors que les autres, se sentant exclus, pourraient se désintéresser de ce que vous dites.

Fondamental

Choisissez plutôt de **poser votre regard alternativement sur chaque membre du jury**. Dit autrement, le regard doit embrasser l'ensemble de l'auditoire. Il doit rester libre et passer d'un auditeur à l'autre sans ordre préconçu.

La distance

Sachez aussi vous placer à la « bonne » distance par rapport à votre interlocuteur. Notez dès à présent qu'il faut respecter cette distance « *de confort* » (zone naturelle et acceptable selon la culture entre 2 interlocuteurs) avec laquelle vous pourrez jouer pour faire réagir l'autre.

Cette bonne distance tient évidemment compte à la fois du genre de la communication orale, du nombre d'auditeurs, de la taille et de la configuration de la salle et aussi de normes culturelles !

Edward Twitchel Hall, dans son ouvrage *La dimension cachée* (Seuil, 1971), définit le concept de **proxémie** comme la dimension subjective existante entre des individus selon les repères sociaux qui définissent leurs relations. « *La proxémie se rapporte à l'usage culturel que l'homme fait de l'espace, par exemple la position du corps dans la conversation, l'agencement et l'utilisation des espaces intérieurs, l'urbanisme, etc.* ».

Il propose de distinguer 4 types de distances : intime, personnelle, sociale et publique.

- La distance **intime** est celle de la plus grande proximité corporelle : on peut sentir et toucher son interlocuteur, on le voit de très près. C'est la distance de la tendresse ou de l'agression !

- La distance **personnelle**, en éloignant un peu les interlocuteurs, rend la communication plus aisée, ils se voient bien, n'ont pas besoin de parler ni trop fort ni trop bas, peuvent se toucher ou se passer des documents en étendant la main, mais ne sont pas en contact.
- La dimension **sociale** est celle de la relation professionnelle. Elle correspond à l'espace d'une table ou d'un bureau.
- La dimension **publique** est celle de l'orateur. On s'éloigne pour parler à un plus grand nombre, on parle plus fort, on se voit bien, mais globalement, etc.

Celui qui parle doit tenir compte de cette dimension, de même que de sa position par rapport à ses interlocuteurs parce qu'elle conditionne aussi sa façon de parler et la façon dont son message sera reçu.

La posture

Votre corps aussi parle « *pour* » vous ou « *contre* » vous. Il traduit inconsciemment vos émotions et votre attitude profonde par rapport à ce que vous êtes en train de faire. **Il dit quelque chose qui inconsciemment se répercute sur votre auditoire et l'influence.**

Il existe 4 postures physiques qui génèrent des attitudes différentes et qui peuvent marquer l'auditoire. Elles se décomposent en 2 familles :

- Rapport à la **verticalité** qui oscille entre l'extension (attitude de domination) et la contraction (attitude de soumission). L'idéal est d'être dans sa verticalité, ni en extension, ni contracté, tiré vers le haut, le buste en ouverture.
- Rapport au **mouvement** qui oscille entre « *vers l'avant* » (attitude de partage et d'ouverture aux autres) ou « *vers l'arrière* » (attitude de fuite et de crainte).

La posture idéale du bon orateur a 5 qualités essentielles :

- La **verticalité** : le dos est droit, le menton horizontal, le plafond de la tête parallèle au plafond du ciel ou de la salle, les genoux souples.
- La **stabilité** : il faut être bien stable sur ses pieds, être attentif à ne pas se laisser dominer par une nervosité et une tension excessives que l'on retrouve souvent dans les mains (éviter le stylo que l'on tourne dans tous les sens ou les mains qui battent la mesure contre les cuisses), ou encore des mouvements désordonnés de la tête, des jambes agitées de soubresauts, ou qui avancent d'avant en arrière ou de droite à gauche de façon métronomique, ou des balancements d'un pied sur l'autre. L'écartement des pieds doit correspondre à peu près à celui des hanches. La posture est alors stable : on est fermement ancré dans le sol, ce qui confère fermeté et solidité à la fois à l'orateur et à son intervention.
- La **tonicité** : lorsqu'on est assis, on ne s'affale pas sur son siège ; c'est mauvais pour la respiration, car cela déforme la colonne d'air et empêche une correcte émission des sons ; c'est aussi le signe d'un affaissement de la personne, d'une mollesse, et c'est préjudiciable pour le dynamisme général de l'intervention.
- L'**aisance** : pas de rigidité, on doit respirer aisément.
- L'**ouverture** : le corps est ouvert vers le public, on évite les mains croisées (qui parfois viennent se placer devant le pubis dans un geste inconscient et ô combien révélateur de protection) ou les bras croisés, ou encore un bras ballant avec une main qui vient se ficher sur le coude.

La position idéale (ou neutre) est la suivante :

- Pieds légèrement ouverts vers le public, bras souples le long du corps,
- Paumes légèrement tournées vers le public.

À partir de cette position neutre et ouverte, on peut associer une gestuelle à son discours et évoluer dans l'espace sans paraître nerveux ni agité.

La gestuelle

Votre gestuelle est le révélateur de votre état de communicant.

- Les **gestes parasites** sont souvent le signe d'une émotivité ou d'un manque d'engagement (mouvement inconscient, mimique involontaire, tic).
- Les **gestes « fermés »** sont dirigés vers soi ou en « *auto-contact* ». Ils ne peuvent convaincre et servent uniquement à se rassurer.
- Les **gestes « ouverts »** accompagnent votre message et soulignent certains points. Ce sont des gestes de partage et d'engagement, tournés vers les autres. Ce type de geste, quand il est conscient et volontaire, aide à la compréhension de la parole.

Fondamental

Il serait cependant hors de propos de vous imposer à tous une gestuelle commune, car c'est à vous d'apprendre à utiliser au mieux votre façon d'être. Certains parlent avec les mains et soulignent leur propos de gestes. Il suffit pour eux d'en avoir conscience et de savoir qu'au début de leur exposé, ils risquent d'avoir des gestes trop nerveux et qu'il vaut mieux qu'ils commencent en posant leurs mains sur la table. Ce n'est qu'ensuite, quand ils seront plus à l'aise, qu'ils pourront souligner leur propos de la main. D'autres sont plus mesurés dans leurs gestes. Il faudra seulement qu'ils veillent à ne pas être complètement pétrifiés.

La respiration

La respiration est aussi le régulateur de la gestuelle, du mouvement (en plus de la phonation). Il est important de bien respirer quand on bouge ou qu'on parle.

On distingue 2 respirations fondamentales : **l'abdominale** (ou ventrale, la plus naturelle, celle du bébé, que nous perdons ensuite à cause de l'éducation, du stress, des diverses contraintes qui pèsent sur l'individu) et **l'intercostale** (ou diaphragmatique), ainsi appelée car elle écarte les côtes en fin d'inspiration.

En réalité, la respiration fait participer tout le corps : on peut la sentir dans le bas du dos, au niveau des omoplates, et même dans la plante des pieds. Si on prolonge un peu la fin de l'expiration, on sent comme une poussée qui s'exerce dans les jambes jusqu'aux pieds, donnant ainsi la sensation que l'air est expiré jusqu'aux pieds à travers le sol ; de même, ensuite, à l'inspiration, on a la sensation d'inspirer l'air par les pieds.

C'est la respiration qui permet, par une découpe aérée des mots, des segments des phrases, l'intelligibilité et la netteté du discours ainsi que la force de son impact.

II. Essentiel

L'échange verbal nécessite de tenir compte du feedback. Ces interactions ont une grande importance, qu'il s'agisse de la prise en compte du feedback (rétroaction) du récepteur, de ses mimiques, des sollicitations extérieures, de la relation établie jusqu'à présent, etc.

À l'oral, on s'adresse à des êtres vivants, présents dans un temps donné et limité : il n'y a pas de décalage temporel, tel qu'on le retrouve à l'écrit, entre l'émission du message (sa rédaction) et sa prise en compte (sa lecture).

Bien que la communication orale tolère l'imprécision, elle se prépare. Elle est structurée et doit atteindre son but.

La communication peut être appréhendée à travers 3 domaines :

- Le verbal qui a trait aux mots, au « *verbe* »,
- Le paraverbal qui concerne la production orale du verbe, la voix et la prosodie,
- Le non verbal qui comprend les gestes, les postures, l'émotivité, l'image corporelle.

À chacune des situations de communication correspondent des attitudes, des tons, des façons de parler et des façons de préparer ce qu'on veut dire.

III. Auto-évaluation

Exercice 1 : Quiz

[solution n°1 p.11]

Question 1

Un tic nerveux fait partie du message transmis par un orateur.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Dans une communication, la posture et la gestuelle sont moins importantes que le message.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Au téléphone, il est important :

- ☐ De prendre des notes
- ☐ De parler vite
- ☐ D'avoir réponse à tout

Question 4

Au sein du plan d'une présentation orale, il faut :

- ☐ Noter chaque phrase
- ☐ Organiser les idées
- ☐ Ne surtout pas rédiger l'introduction

Question 5

Classez les composantes de la communication par ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- ☐ Non verbal, verbal, paraverbal
- ☐ Non verbal, paraverbal, verbal
- ☐ Verbal, paraverbal, non verbal

Solutions des exercices

Exercice p. 10 Solution n°1**Question 1**

Un tic nerveux fait partie du message transmis par un orateur.

☒ Vrai

☐ Faux

 Selon l'école de Palo Alto, la communication orale est appréhendée comme « *un processus social permanent intégrant de multiples modes de comportement : la parole, le geste, le regard, la mimique, l'espace interindividuel, etc.* ».

Question 2

Dans une communication, la posture et la gestuelle sont moins importantes que le message.

☐ Vrai

☒ Faux

 Les 2 ont toute leur importance, mais bien souvent le digital (ce qui englobe le message, la posture, la gestuelle, etc.) l'emporte sur l'analogique (le message, dans une langue donnée).

Question 3

Au téléphone, il est important :

☒ De prendre des notes

☐ De parler vite

☐ D'avoir réponse à tout

 Il importe d'être et de rester intelligible, mais aussi de veiller à son sourire (car il s'entend !). Le discours doit rester positif, et pour atteindre son but, l'appel doit être préparé. Il est utile de prendre des notes aussi bien en amont (structurer le discours) que durant l'entretien (dates, noms, lieux, etc.).

Question 4

Au sein du plan d'une présentation orale, il faut :

☐ Noter chaque phrase

☒ Organiser les idées

☐ Ne surtout pas rédiger l'introduction

 La préparation implique d'organiser un plan, articulé autour des idées et non des mots. En ayant devant vous quelques notes succinctes, vous favorisez une relation vivante et vous osez adapter votre texte au fur et à mesure du déroulé de l'exposé. Vous ferez une exception pour l'introduction et la conclusion qui devront être rédigées (et beaucoup répétées) pour vous permettre, au moment où vous êtes sous l'emprise de vos émotions, de prendre de l'assurance et de savoir où et comment poser votre voix.

Question 5

Classez les composantes de la communication par ordre d'importance (du plus important au moins important) :

- ☐ Non verbal, verbal, paraverbal
- ☒ Non verbal, paraverbal, verbal
- ☐ Verbal, paraverbal, non verbal
-  Certains psychologues évaluent à seulement 17 % la part du verbal dans la communication orale, tandis que 33 % de la communication relève du paraverbal (ton, intonations, volume de la voix) et 50 % du non verbal (regard, attitude, gestes, etc.).