



# LA COMMUNICATION ORALE

## LES TECHNIQUES

LA VOIX .....	2
LE REGARD .....	3
LES GESTES .....	5
LE STYLE ORAL .....	9
LA REFORMULATION .....	11
COMMENT DECRIRE .....	12
COMMENT CONVAINCRE .....	14
COMMENT RACONTER .....	16



# LA VOIX

**Avant même de comprendre le sens des mots, l'auditoire est charmé ou irrité par le son de la voix. Pour être conscient de son impact, il faut comprendre son mécanisme. Pour maîtriser les effets de la voix, il faut travailler le placement, le volume, le débit, l'articulation et l'accentuation.**

## ➤ Le placement de la voix

Le son naît dans le larynx. Le souffle en passant fait vibrer les cordes vocales est produit note. La note est transmise par le pharynx, la bouche et le nez : trois résonateurs. La bonne qualité de la voix dépend de l'équilibre réalisé entre ses trois résonateurs. Ainsi

- une résonance trop pharyngée donne une voix sourde, caverneuse ;
- une résonance trop buccale donne une voix rauque, autoritaire ;
- une résonance trop nasale donne une voix fluette, nasillarde.

## ➤ Le volume

Pour se faire écouter, il faut d'abord se faire entendre, une voix trop faible exige de l'auditoire un effort d'attention tel que peu à peu il finit par ne plus écouter. De la même façon, une voix trop forte qui provoque peut-être au début de son intervention un effet de surprise en vient à fatiguer l'auditoire.

## ➤ L'articulation

Bien articuler consiste à détacher et enchaîner correctement les syllabes. C'est le contraire de bredouiller ou d'avaler les mots. L'articulation donne de la netteté à la parole.

## ➤ Le débit

C'est la vitesse à laquelle l'orateur parle. Un débit lent, calme confère de la gravité aux propos. Un débit précipité signifie agitation, nervosité. La régularité trop respectée du débit engendre la monotonie. Varier les changements de vitesse stimule l'intérêt de l'auditeur.

## ➤ Les pauses

Les pauses et les silences sont des arrêts plus ou moins long. Ils constituent une sorte de ponctuation orale. Ce sont des moyens efficaces, quand ils sont maîtrisés, pour retenir ou attirer une attention défaillante.

- Il y a un arrêt sur un point important : l'auditoire comprend que le point est essentiel.
- Il y a un arrêt après une question : l'auditoire comprend que quelqu'un doit prendre la parole et répondre.
- Il y a un arrêt au milieu d'une phrase : l'auditoire regarde et cherche à comprendre ce qui se passe.

## ➤ L'accentuation, l'intonation

Accentuer, c'est insister sur une syllabe, un mot. Mettre l'intonation, c'est changer la hauteur de la voix. En jouant sur ces deux éléments, la personne traduit des sentiments.

*Exemple* : on peut prononcer un bonjour attendri, poli, enthousiaste, lassé etc.

La personne exprime une puissance de conviction.

*Exemple* : « ce **POINT** est très intéressant » ou « ce point est **TRES** intéressant ».



➤ **Le problème de liaison**

Faire une mauvaise liaison produit un effet ridicule de surcharge. Omettre toute liaison produit un effet argotique.

*Exemple* : « Quan (d) i m'on (t) appris ce qu'il en était, j'suis resté tou (t) étonné.

- La règle est la suivante : il faut relier les mots unis par le sens à l'intérieur d'un même groupe.

les + nom : les oiseaux. / adjectif + nom : le petit enfant.

- Mais on ne lie pas le nom et l'adjectif quand celui-ci est placé après.

*Exemple* : un orateur / ennuyeux.

- On ne fait pas non plus la liaison dans les non composés au pluriel.

*Exemple* : les pinces / à vélo – les machines / à sous.

# LE REGARD

**Le regard établit le contact et tisse une sorte de fil invisible ceux qui se parlent et s'écotent. S'il est utilisé instinctivement en privé, le regard reste trop souvent méconnu et sous-employé dans les relations sociales ou professionnelles.**

## ➤ **Le regard mobilise l'attention**

Comment procéder ?

- Avec un petit groupe ou un groupe moyen la technique est simple. Le contrôle d'écoute et de compréhension peut se faire par un échange de regards individuels. Si l'orateur regarde quelqu'un et que cette personne ne lui rend pas son regard, l'orateur cherche un participant plus disponible. L'attention fixée sur une seule personne risque de provoquer une gêne.
- Si le groupe est grand, il est impossible de vouloir établir un contact avec chaque participant. Le mouvement du regard englobe davantage de personnes. Il faut que celles-ci aient l'impression d'être regardées.

## ➤ **Le regard crée la communication**

- Il arrive parfois que l'orateur ait à affronter un groupe hostile. Le regard modifie sensiblement le rapport de forces. En effet, si l'orateur regarde chacun des participants avec attention, chaleur et disponibilité, il parvient à faire naître, chez ceux-là même qui au début étaient tentés de devenir des opposants, ce rôle d'auditeurs attentifs et disponibles.
- Comment procéder ?  
Lorsqu'il envoie une information, celui qui parle vise une personne. C'est à elle qu'il s'adresse. Son regard accroche, sans appuyer, successivement les différents participants. Ceux-ci se sentent alors impliqués, présents dans la parole de l'orateur.
- Autre point positif  
Admettons que celui qui parle soit victime d'un trou de mémoire, il doit savoir que s'il quitte des yeux le groupe, la situation ira en s'aggravant. En revanche, s'il maintient le contact avec l'auditoire, l'attente du groupe, son état de tension lui inspireront immédiatement une suite, la reprise de son discours.

## ➤ **Le regard offre une image de soi**

- Lorsqu'on est amené à dire quelque chose à quelqu'un et que cette personne a un regard fuyant, de multiples interprétations viennent à l'esprit. Elles sont toutes négatives. La personne est taxée de menteuse, d'hypocrite ou de méprisante.
- Lorsqu'un conférencier se plonge dans ses notes ou qu'il regarde obstinément ailleurs plutôt vers son auditoire, l'auditoire se sent insulté.
- La peur est fréquente en situation d'expression orale car regardé signifie aussi être regardé et être jugé. Cette peur issue d'habitudes lointaines acquises au cours de l'éducation (le fameux « baisse les yeux quand je te parle ») reste très présente inconsciemment. Il est important de le surmonter car, à l'inverse, regarder quelqu'un en face est associé à des qualités de franchise et d'honnêteté.

## LE LANGAGE DES REGARDS

### LE LANGAGE DES REGARDS

#### Analysez votre regard

Savoir regarder est le signe de l'équilibre, de la sérénité intérieure. Le regard assuré entraîne l'adhésion du groupe. Le regard apeuré accentue le manque de communication.

Quand vous serez en situation de prise de parole en public, demandez à une personne de votre entourage d'observer la qualité de votre regard :

- Sa mobilité :    figée   
                       trop mobile   
                       directe
- Son expression : vide   
                           traquée   
                           intense
- Sa direction :    le sol   
                           les notes écrites   
                           l'auditoire   
                           le ciel

#### EXERCICE

Le regard et le regard associé aux gestes et aux mimiques constituent à eux seuls un langage.

Observez les neuf dessins ci-dessous. Voici 9 mots que l'on pourrait leur appliquer. À vous de faire correspondre un mot à chaque croquis.

Les mots :

moquerie - refus - dénigrement - recueillement  
 - astuce - peur - autorité - mauvaise humeur - sympathie.

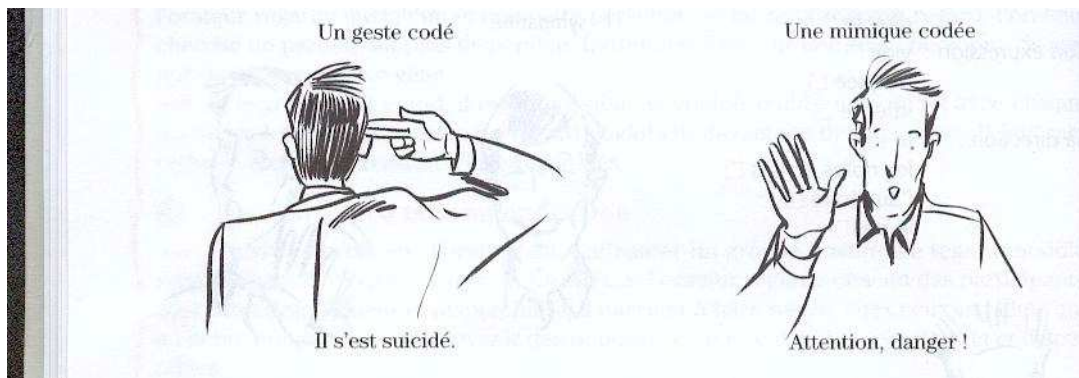


## LES GESTES (1)

Des travaux récents ont montré que dans un message oral, les mots comptent pour 7 %, l'intonation pour 38 % et la gestuelle pour 55 %. Certains gestes ont un rôle d'information. D'autres ponctuent la parole.

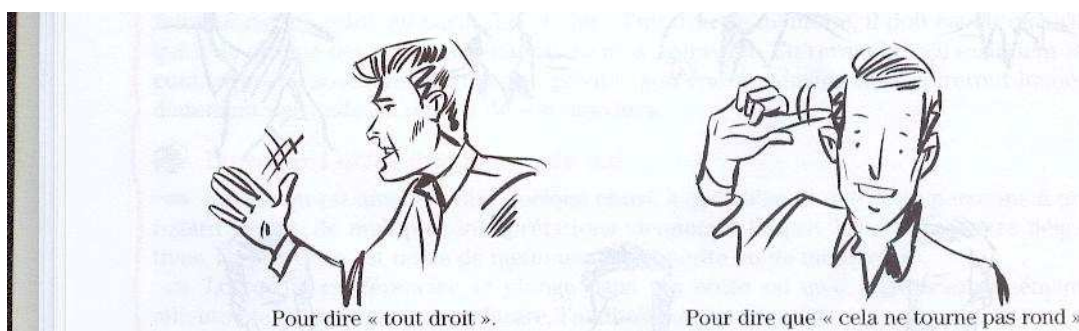
### ➤ Les gestes transmettent un message

La parole n'est pas toujours nécessaire. Le geste peut à lui seul signifier quelque chose. Certains gestes sont codés. Il en va de même pour certaines expressions du visage, certaines mimiques.



### ➤ Les gestes répètent l'information

Certains gestes instinctifs accompagnent la parole et la répètent. Ils ponctuent les propos. Quand une personne indique une direction à prendre, ses gestes miment le trajet à parcourir.



### ➤ Les gestes appuient le discours

Au cours d'une conversation animée, d'un débat, les intervenants passent par différentes phases : ils ont envie de convaincre à tout prix et ils emploient tout l'arsenal des gestes de la persuasion.

# LE LANGAGE DES GESTES

## Les gestes qui appuient le discours



L'index pointé : c'est un geste agressif, il exprime une menace.



Les paumes ouvertes expriment le désir de communiquer (contraire : bras croisés).



La pince pouce-index accompagne une démonstration, exprime un désir de clarté.



La main-serre signifie le désir de dominer, de prendre possession.

## EXERCICE

Voici la grille d'observation des gestes remplie lors d'un débat télévisé sur l'avenir du cinéma français. Trois personnes étaient présentes : A, B, C.

	A	B	C
	X		
		X	
	X		
		X	
			X
			X
			X
	X		
		X	X

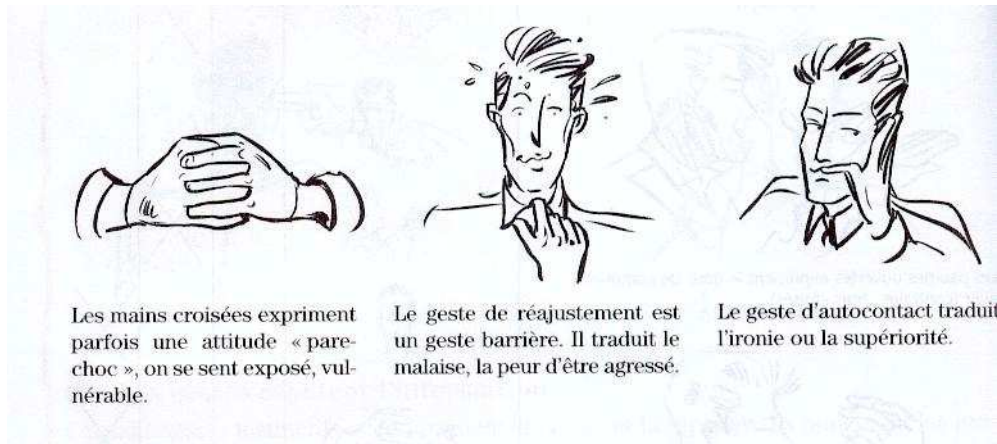
D'après les gestes cochés :

- Qui était l'invité le plus timide ?
- Qui était le plus ouvert à la discussion ?
- Qui était le plus agressif ?

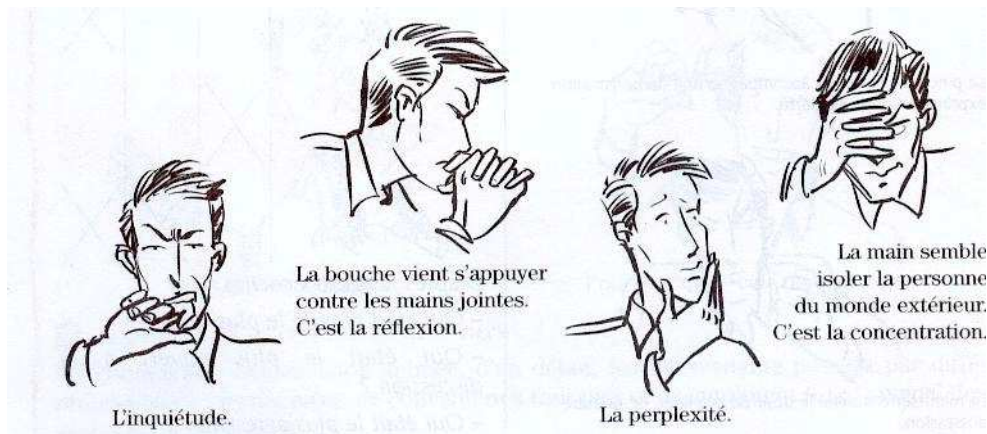
## LES GESTES (2)

Les gestes peuvent tout à la fois servir l'orateur quand ils assurent la communication et le desservir quand ils le trahissent. Avoir conscience de sa gestuelle en favorise la maîtrise.

### ➤ Les gestes qui traduisent des émotions



### ➤ Les gestes expriment, accompagnent des états intérieurs





## LE LANGAGE DES GESTES

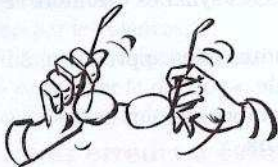
### Les gestes qui parasitent parfois la parole

L'intérêt de l'exposé passe au second plan. C'est d'abord les gestes et les attitudes qui sont perçus par l'auditoire.



### Les gestes assurent ou coupent la communication

Le regard, le sourire, certains gestes des mains, la position d'ouverture maintiennent le contact, la présence. À l'inverse, d'autres gestes comme ceux de lever les yeux au ciel, d'avoir un visage et une attitude corporelle de fermeture marquent la rupture de la communication.



Le jeu de lunettes indique un changement de conversation, une rupture du contact établi.

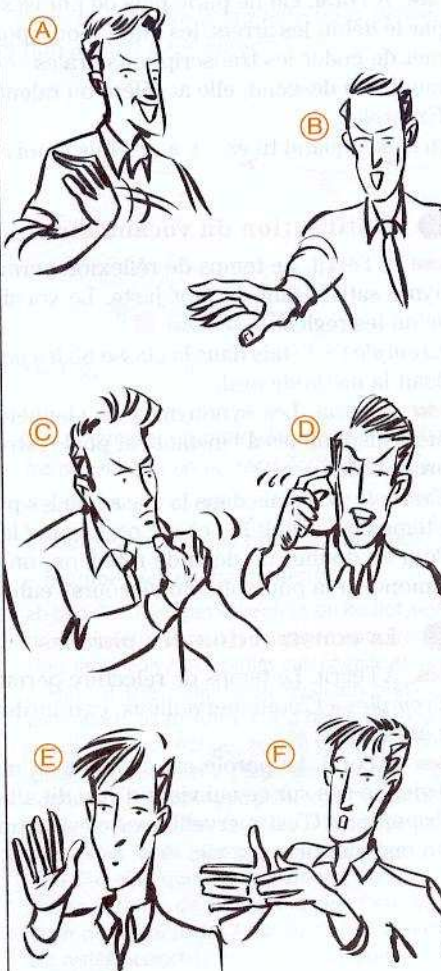


Le regard baissé, l'absence de sourire coupent la communication, ils marquent le trac.

### EXERCICE

Sachez interpréter des gestes. Certains gestes sont associés à des phases de la vie courante. Observez les dessins ci-dessous et faites correspondre à chacun d'eux l'une des phrases suivantes :

1. Tu veux un marron ?
2. Je le jure.
3. J'en mettrais ma main au feu.
4. Ce n'est pas possible, je vous jure !
5. Non mais ça va pas !
6. Tu peux toujours courir.



# LE STYLE ORAL

**95 % des langues répertoriées dans le monde sont uniquement parlées. Le français s'écrit et se parle selon deux codes distincts. Il serait vain de vouloir parler comme dans un livre. C'est le côté instantané, improvisé qui caractérise l'oral par rapport à l'écrit. Les caractéristiques de l'oral se repèrent de trois façons.**

## ➤ La « ponctuation » orale

- A l'écrit. Dans les phrases, les signes de ponctuation jouent le même rôle que les panneaux de circulation sur la route. Ils évitent les incidents. Chaque signe a un rôle précis.
- A l'oral. On ne parle plus de phrases mais de groupes de souffle. C'est la voix qui, par le débit, les intonations, ponctue le discours. Un ensemble de signes permet de décoder les transcriptions orales : / signifie pause courte, // pause longue, la voix monte ou descend, elle s'accélère ou ralentit.

*Exemple :*

tu sais // quand tu es // y a des fois / moi / j'ai envie de leur rentrer d'dans / moi.



## ➤ L'utilisation du vocabulaire

- A l'écrit. Le temps de réflexion permet d'éviter les répétitions, de trouver le synonyme satisfaisant, le mot juste. Le vocabulaire est varié et riche. Il est orthographié selon les règles.  
*Exemple :* « J'étais dans la classe où les petites filles apprennent à lire. A l'époque on utilisait la méthode orale. »
- A l'oral. Les synonymes ne viennent pas immédiatement à l'esprit Le stock de mots disponibles à l'instant est plus restreint. Toutes les syllabes des mots ne sont pas prononcées.  
*Exemple :* « J'étais dans la classe où les ptites / les ptites filles apprenaient à lire / et en c'temps là / c'était le / chose oral / euh / le façon orale. »  
Pour se donner un délai de réflexion, on utilise des mots dépourvus de sens mais qui annonce la poursuite du discours : euh, eh ben, alors.

## ➤ La construction des phrases

- A l'écrit. Le temps de relecture permet de modifier l'enchaînement des phrases.  
*Exemple :* « C'était merveilleux, extraordinaire. Indiscutablement, cet homme a marqué toute ma vie. »
- A l'oral. La parole est énoncée au moment où elle s'élabore. Il est rare qu'on ne revienne pas sur ce qui a été dit afin de compléter, de nuancer et de préciser.  
*Exemple :* « C'est merveilleux / c'est extraordinaire et indiscutable que cet instituteur il a marqué toute ma vie. »

## ➤ Quelques règles pour mieux se faire comprendre

- Le meilleur style est composé de phrases courtes et indépendantes.  
*Exemple :* « Cette maison dont ils avaient fait l'acquisition alors que la famille était à l'époque au complet... » devient : « La famille a acheté une maison. Au moment de l'achat, la famille était au complet. »
- Le style oral met en scène des personnes plutôt que des idées.  
*Exemple :* « Les statistiques qui informent de l'évolution du chômage indiquent un plafonnement des effectifs en quête d'emploi hautement spécialisé » devient : « Que se passe-t-il sur le marché de l'emploi ? Des employeurs disent : nous cherchons du personnel qualifié et nous n'en trouvons pas. »
- Le style oral utilise l'image, la métaphore qui fixe l'attention.
- La communication orale remplace la ponctuation par les silences. Le silence donne de la valeur aux mots. Il est nécessaire pour aérer le discours.

➤ **Quelques erreurs à éviter**

- **Les verbes** : Dites pallier un inconvénient et non pallier à.  
Dites débiter par et non débiter quelque chose.  
Dites se présenter à et non présenter un examen.
- **Les modes** : Bien que s'utilise suivi du subjonctif.  
*Exemple* : « Bien que le temps soit incertain... »  
Après que se construit avec l'indicatif ou le conditionnel.  
*Exemple* : « Après qu'il en a parlé, nous sommes partis. »  
Avant que nécessite le subjonctif.  
*Exemple* : « Avant qu'il en ait parlé, nous étions partis. »
- **Les accords** : Dites un de ces autobus s'est garé et non se sont...  
Dites c'est dans ces région que le froid... et non ce sont dans ces régions...  
Dites la clientèle a laquelle vous pensez et non auquel vous pensez.

## LA REFORMULATION

Reformuler, ce n'est pas répéter mais redire avec d'autres mots ce que l'interlocuteur a dit. La reformulation est un instrument d'écoute. Elle sert à améliorer l'écoute, à encourager la parole de chacun, à la mettre en valeur. Elle sert aussi à vérifier, à rectifier avec nuance, à dédramatiser ce qui a été prononcé.

	Qu'est-ce que c'est ?	Quand l'utiliser ?	Dans quel but ?	Exemple
<b>La reformulation reflet</b>	Elle reprend tout ce qui a été dit avec d'autres mots sans que rien ne soit ajouté, retranché jugé ou interprété.	Elle est adaptée aux situations d'entretiens centrés sur une décision à prendre, une action à mener, une information à assimiler, une négociation, une enquête.	Cette reformulation garantit une bonne écoute puisque les informations ne doivent subir aucune modification.	"Je suis découragé, je n'en peut plus."  "Ainsi vous vous sentez à bout."
<b>La reformulation clarification</b>	Elle reprend l'essentiel de ce qui a été dit. Celui qui écoute et reformule doit analyser rapidement ce qu'il a entendu et se garder d'interpréter les propos.	Entretien qui porte un diagnostic: le recrutement, la promotion, la mutation et aux entretiens de discussion, de concertation. L'écoute se centre sur l'action et sur le vécu des personnes.	Cette reformulation renforce l'écoute. Elle demande une analyse et une synthèse immédiate des propos. Elle permet de mieux connaître celui qui s'exprime	"Au travail, on ne tient pas compte de mon avis, peut-être parce que je suis une femme parmi trois hommes." "Dans votre travail le fait d'être une femme vous donne le sentiment d'être tenue à l'écart."
<b>La reformulation reflet-inversé</b>	Elle exprime explicitement ce que les paroles laissent sous-entendre : l'implicite. Celui qui écoute reformule ce qui reste plus ou moins caché par des détails ou des digressions.	On l'utilise dans des entretiens d'orientation professionnelle, de consultation conjugale ou dans les entretiens thérapeutiques. L'écoute se centre sur la personne et son vécu.	Elle approfondit la relation avec la personne qui demande de l'aide. Cette personne est guidée vers une meilleure connaissance d'elle-même.	"Un voyage à l'étranger ferait du bien à ma fille. Cela lui changerait les idées mais elle ne veut rien entendre." "Le comportement de votre fille remet en question votre autorité."

## COMMENT DECRIRE

La description facilite la mémorisation d'une idée. Une image concrète se retient plus facilement qu'une construction abstraite. Pour qu'une description orale soit efficace, il faut l'organiser, la hiérarchiser et l'orienter.

### ➤ La description : une sélection

<b>Choisir les éléments à décrire</b>	Il est hors de question de décrire tous les éléments qui corresponde à la réalité. On présentera les détails qui nous reste en mémoire car ils nous ont le plus impressionnés.
<b>Choisir l'ordre de présentation</b>	On choisit l'ordre dans lequel on va présenter les détails pour restituer l'émotion. On peut organiser la description en partant de l'élément le plus évocateur, la description produit un effet de sérénité ; ou au contraire aboutit à l'élément le plus chargé d'émotion (effet de tension).

### ➤ Pour ordonner la réalité : les trois plans

- Quand on décrit un lieu, on situe ses différentes parties par rapport à l'endroit où l'on se trouve, puis on les situe les unes par rapport aux autres (à droite, à gauche, au dessus, en dessous, devant, plus loin...)
- On organise la description selon les plans de profondeur.

<b>Le premier plan</b>	C'est ce qui se trouve le plus près de l'orateur. Chaque élément est vu dans tous ses détails.
<b>L'arrière plan</b>	C'est ce qui est le plus éloigné de l'orateur. C'est ce qui est proche de l'horizon. On ne distingue que les formes générales.
<b>Le second plan</b>	Il se trouve intercalé entre le premier et l'arrière plan. On distingue les détails les plus importants.

### ➤ Pour préciser l'impression : les images

- Pour décrire, on utilise des mots évocateurs mais simple, des mots qui donnent à voir.
- Lorsque ce que l'on décrit est inconnu de l'auditeur, on le rapproche d'un objet connu : c'est ce qu'on appelle une image. Par exemple, on peut décrire le désert comme une mer de sable, les dunes comme des vagues pétrifiées.

➤ **La description : une construction**

Pour rendre présents à l'imagination de l'auditeur des lieux, des objets qu'il n'a pas devant les yeux, l'orateur évoque par des mots les sensations qu'il a éprouvées.

Pour donner à voir : les cinq sens.

Sensations	Explication	Verbes	Adjectifs
Les sensations de la vue	C'est par l'œil que nous percevons les formes, les couleurs, les mouvements, les dimensions du monde.	regarder voir apercevoir observer remarquer	immense grand vert splendide
Les sensations de l'ouïe	Les bruits expriment le monde qui nous entoure. Ils aident à rendre compte de la réalité lorsque la vue est impuissante.	entendre écouter percevoir haleter	sourd strident perçant feutré
Les sensations du toucher	Elles sont perçues par nos mains, nos pieds, notre peau. Elles concernent le chaud, le froid, l'état des surfaces.	toucher caresser effleurer frôler	dur mou rigide moelleux
Les sensations de l'odorat	Elles sont déclenchées par les odeurs.	sentir humer embaumer	musquer boisé
Les sensations du goût	Elles sont déclenchées par les saveurs.	goûter déguster sucrer	fade aigrelet amer rance

# COMMENT CONVAINCRE

**Persuader, c'est montrer qu'une idée, un comportement s'imposent. Celui qui veut persuader quelqu'un fait en sorte que son opinion soit naturellement admise. La personne « influencée » a été touchée par des effets persuasifs.**

## ➤ L'effet de logique

- C'est le recours à la démonstration méthodique. On l'utilise pour réorganiser ou réfuter l'argumentation adverse.
- Le discours logique s'appuie sur un raisonnement, un enchaînement des idées. Il contient des termes exprimant des relations de causes et d'effet : « parce que, c'est pourquoi, or ... »
- La difficulté à surmonter : celui qui abuse de cet effet est perçu comme un raisonneur.

*Exemple :* « C'est un fait incontestable, les Français consomment trois fois moins de lait que les Anglais. Or les récentes études de marché montrent que l'image qu'ils ont des produits laitiers est bonne. Il serait donc intéressant de ... »

## ➤ L'effet tactique

- Pour persuader sans s'appuyer sur le raisonnement, celui qui parle peut employer plusieurs tactiques. Paraître de lui, parler avec aplomb, en appeler à sa bonne foi, avoir recours à des principes.
- Pour paraître convaincu, celui qui parle utilise des formes interpersonnelles et les prononce avec fermeté : « Il faut, il est nécessaire, il est absolument évident... » ; il se montre de bonne foi en posant une question qui met en cause son interlocuteur : « Pourquoi voudriez-vous que je vous cache la vérité, dites-moi ? ». Il se réfère à des principes et utilise des expressions telles que « En principe, l'usage veut, selon les règles.. »
- La difficulté à surmonter : cet effet persuasif devient dissuasif si l'affirmation est un lieu commun ou si au cours de l'échange la personne change d'avis brusquement

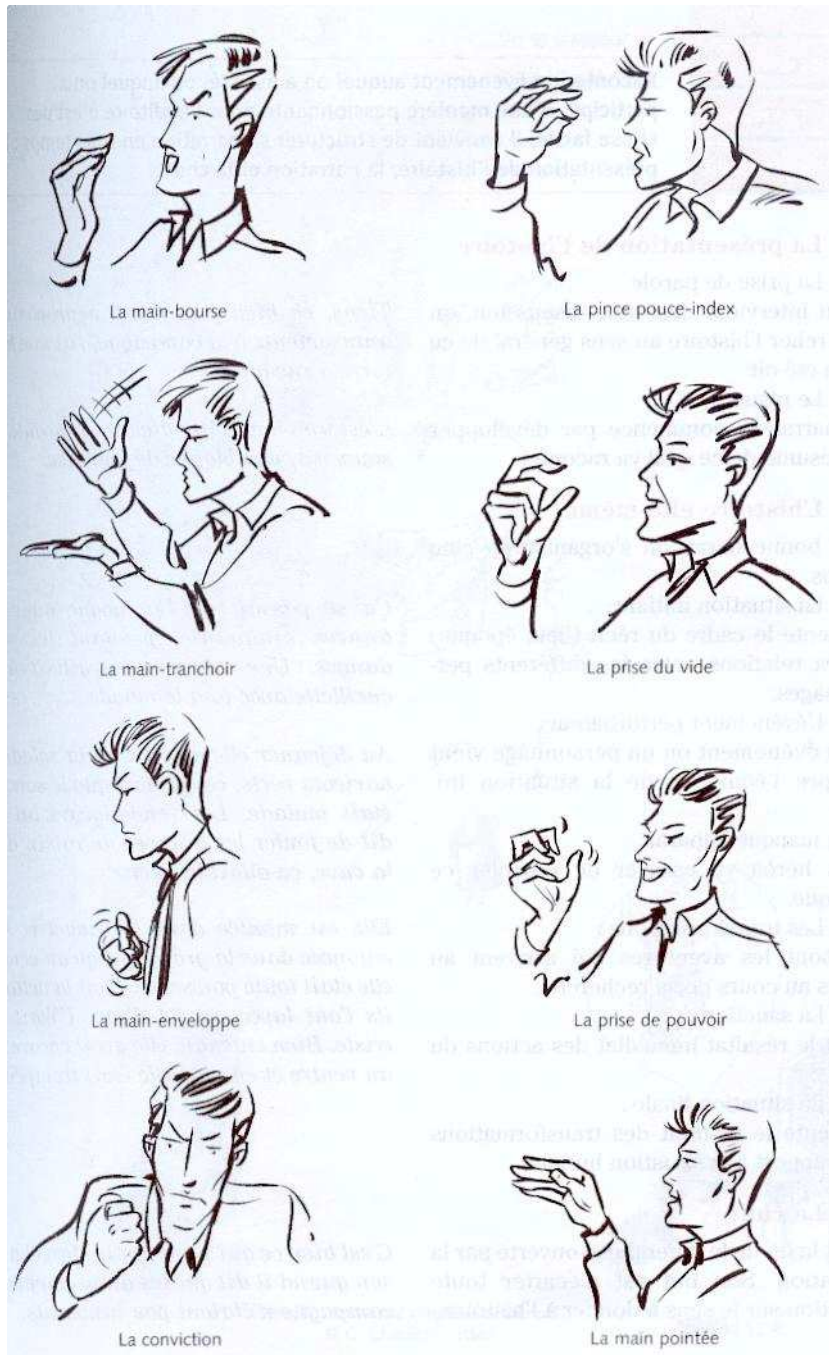
*Exemple d'affirmation tactique :* « Eh bien, je vous le dis tout net, croyez-moi c'est une affaire en or et vous regretteriez de ne pas nous avoir fait confiance ! »

## ➤ Le jeu sur l'émotion

- Jouer sur l'émotion, c'est persuader en touchant l'affectivité : celui qui parle se montre complice ou force l'admiration en étant grand seigneur.
- Dans le discours de la complicité, il faut tenter de se rapprocher de son interlocuteur, le comprendre. Le « nous », le « comme vous » sont tout indiqués. Quand celui qui s'exprime veut étonner son interlocuteur, il concède, il utilise des expressions telles que « je vous l'accorde », « je consens à ».

*Exemple de discours complice :* « Sur ce point, la finesse de votre analyse m'intéresse et je vous rejoins tout à fait, nous sommes donc entièrement d'accord ».

## LES GESTES PERSUASIFS





# COMMENT RACONTER

**Raconter un événement auquel on a assisté, ou auquel on a participé, d'une manière passionnante pour l'auditoire n'est pas chose facile. Il convient de structurer sa narration en trois temps : la présentation de l'histoire, le narration, la chute.**

## ➤ La présentation de l'histoire

- La prise de parole :  
Si on intervient dans une discussion, on doit relier l'histoire au sens général de ce qui a été dit. *« Tiens, eh bien justement, a propos des amusements à la campagne, j'ai une histoire à raconter.*
- Le résumé :  
Le narrateur commence par développer un résumé de ce qu'il va raconter. *« C'est un vieux viticulteur qui raconte, une blague de jeunesse.*

## ➤ L'histoire elle-même

- Une bonne narration s'organise en cinq temps.
- La situation initiale :  
Présente le cadre du récit (lieu, époque) et les relations entre les différents personnages.  
*« Ca se passait en Bourgogne dans les années cinquante, pendant les vendanges Une cousine travaillait à la cueillette avec tout le monde.*
  - L'événement perturbateur :  
Un événement ou un personnage vient rompre l'équilibre de la situation initiale.  
Un manque apparaît. Un héros va essayer de combler ce manque.  
*« Au déjeuner elle a abusé de la salade de haricots vert, ce qui fait que le soir elle était malade. Les vendangeurs lui ont dit de fouler les grappes de raisin dans la cuve, ça allait la guérir.*
  - Les transformations :  
Ce sont les aventures qui arrivent au héros au cours de sa recherche.  
*« Elle est montée dans le baquet et s'est enfoncée dans la grappe jusqu'au ventre ; elle était toute poisseuse. Pour la nettoyer ils l'ont lavée au jet d'eau .C'était pas triste.*
  - La sanction :  
C'est le résultat immédiat des actions du héros.  
*Bien entendu, elle avait encore mal au ventre et en plus elle était trempée.*
  - La situation finale :  
Présente le résultat des transformations par rapport à la situation finale.

## ➤ La chute

- C'est la fin de la parenthèse ouverte par la narration. Son but est d'écarter toute question sur le sens à donner à l'histoire.  
*C'est bien ce qui prouve que Marcel a raison quand il dit que les amusements à la campagne n'étaient pas innocents.*