

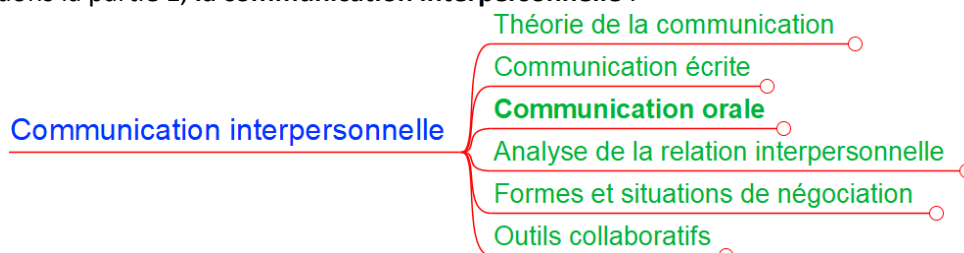
CNSTC 1.3 – La communication orale

Table des matières

Pourquoi l'étudier ?	1
Introduction – l'entretien d'embauche	1
1 – La communication verbale et non verbale	2
1.1 – Pourquoi les distinguer ?	2
1.2 – La communication verbale	2
1.3 – La communication non verbale	3
2 – L'écoute active	5
3 – L'empathie	6
4 – Les techniques de reformulation	7
Compléments	8

Pourquoi l'étudier ?

Nous continuons la partie 1, la **communication interpersonnelle** :



« Le titulaire du BTS CCST fait preuve de dynamisme, de disponibilité, de **capacité d'écoute** et de **qualités de communication**. »

« Dans le cadre de son activité sédentaire, il accueille [et] conseille la clientèle...

Dans le cadre de son activité itinérante, il visite régulièrement ses clients ou les prescripteurs. »

Introduction – l'entretien d'embauche

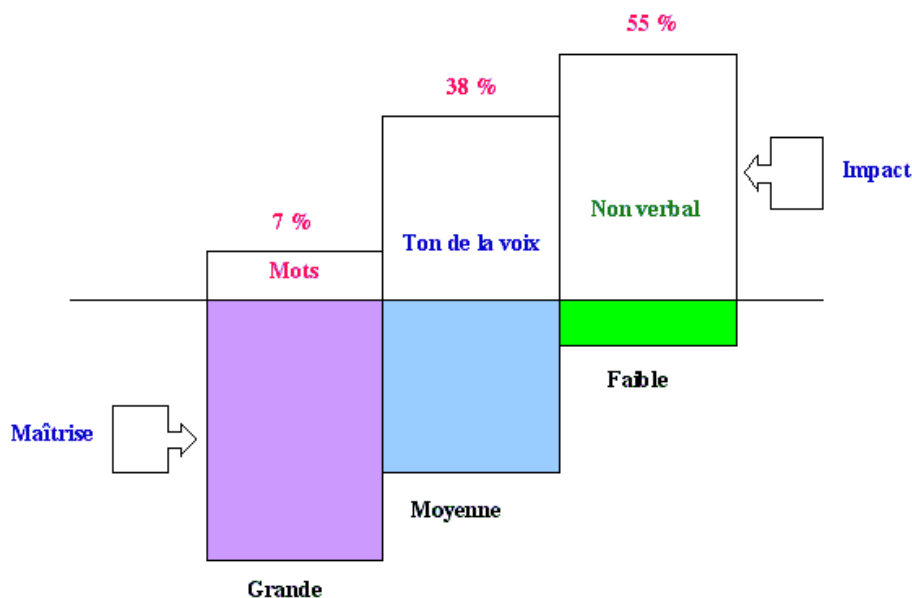
A VOUS DE JOUER !

Que disent ces photos de l'attitude de la candidate ?

Source : « En entretien d'embauche, adoptez la bonne posture » – Journal du net - <https://www.journaldunet.com/management/emploi-cadres/1039804-en-entretien-d-embauche-adoptez-la-bonne-posture/>

1 - La communication verbale et non verbale

1.1 - Pourquoi les distinguer ?



Source : Carole Larmet- Lycée Jolio-Curie Rennes – 2014 – Centre National de Ressources en Communication, Mercatique, Transport et Logistique

A VOUS DE JOUER !

Comment expliquer ce schéma ?

1.2 - La communication verbale

1.2.1 - « L'adoption d'un comportement verbal efficace »

Au cours d'un entretien en général, et d'une négociation en particulier, il est fondamental de veiller aux diverses composantes du comportement verbal.

Composantes	Principes
Ton	<ul style="list-style-type: none"> Le varier pour éviter toute monotonie et rendre la situation de communication attrayante ; il doit être impersonnel quand il s'agit d'informer, il peut être plus personnel et persuasif quand il s'agit de convaincre ; un ton dynamique, non monocorde, permet de maintenir l'attention (notamment au téléphone).
Débit / rythme	<ul style="list-style-type: none"> Toujours ralentir pour souligner une idée importante. Adapter son propre ton à celui de l'interlocuteur. Articuler convenablement.
Langage vocabulaire	L'adapter à la nature du public (technique avec des professionnels, simple avec des personnes qui découvrent un sujet).
Mots négatifs à ne pas utiliser	Mots qui provoquent une inquiétude, un doute, etc. dans l'esprit de l'interlocuteur (notamment dans celui d'un client au cours d'une négociation) : objection, réclamation, ennui, souci, danger, panne, inconvénient, risque, regret, crainte, problème, etc.
Expressions à proscrire	<ul style="list-style-type: none"> Expressions négatives (« vous n'auriez pas besoin de... »), dubitatives (« il me semble que... », « je crois que... », « éventuellement, cela devrait être possible de... »), velléitaires (« au cas où vous passeriez commande... »), d'opposition ou « barbelés » (« c'est faux ! », « vous vous trompez ! »), dévalorisantes («vous ne comprenez rien... »).

Source : Négociation commerciale – de la théorie à la pratique – Erick Leroux & Emmanuel Chouraqui, Vuibert 2016

Velléitaire

Lexique

Qui n'a que des intentions fugitives, qui est incapable de prendre des décisions et de passer aux actes.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

1.2.2 – Les registres de langage (rappel)

Source : Carole Larmet- Lycée Jolio-Curie Rennes – 2014 –
Centre National de Ressources en Communication, Mercatique, Transport et Logistique



Registres de langage

Rappel

Manières de s'exprimer différentes, pour formuler néanmoins des pensées assez ou très proches par le sens.

Ces manières différentes de s'exprimer dépendent :

a. de celui qui s'exprime, en fonction de :

- son niveau d'éducation
- sa culture (connaissances, milieu social, etc.)
- la possibilité qu'il s'autorise de se montrer spontané ou non etc ..

b. de l'interlocuteur auquel s'adresse celui qui s'exprime, en fonction par exemple :

- du degré d'intimité
- des rapports hiérarchiques
- de l'importance numérique de l'auditoire

Les différents registres de langage

Rappel

On peut distinguer

1. le registre **familier**
2. le registre **courant**
3. le registre **soutenu**
4. le registre **professionnel**

1.3 – La communication non verbale

1.3.1 – La communication non verbale au cinéma

Vidéo : *The Artist* (bande annonce)

Source : Warner Bros France - <https://youtu.be/XvifS2QOun4>

A VOUS DE JOUER !

Pour chaque séquence de cette bande annonce, décrivez pour chacun des personnages :

- Sa tenue
- Ses tics et mimiques
- Sa Gestuelle
- Les émotions que vous observez

Source : Laure Montagnier, académie d'Aix Marseille

1.3.2 – La communication non verbale au travail

Vidéo : *La communication non verbale au travail*

Source : Actualisation TV - <https://youtu.be/XPlp8-d2v9E>

A VOUS DE JOUER !

Combien la communication non verbale a-t-elle de composantes selon cette vidéo ? Lesquelles ?

La communication non verbale selon le manuel Nathan

« Elle regroupe l'ensemble des éléments d'information qui ne sont pas transmis par la voix, par exemple :

- les mouvements du corps,
- l'expression du visage,
- les regards,
- les mimiques,
- la tenue vestimentaire.

Source : manuel Relation Client et négociation vente – BTS NDRC - Nathan « Technique » 2018

La communication non verbale selon Leroux & Chouraqui

« La communication non verbale comporte plusieurs composantes :

1. La distance psychologique (proxémique)
2. Le look : vêtement, coiffure, maquillage...
3. Les mimiques (volontaires ou involontaires)
4. Les silences
5. La gestuelle
6. Le regard
7. L'écoute (réaliser des exercices d'écoute suivis d'une reformulation)
8. Les postures et mouvements
9. Les vêtements
10. La mémorisation

Source : Négociation commerciale – de la théorie à la pratique – Erick Leroux & Emmanuel Chouraqui, Vuibert 2016

A VOUS DE JOUER !

Ces trois sources conduisent à des listes différentes. A vous de définir la liste des composantes à retenir !

Les composantes de la communication non verbale

Lexique

1. *la gestuelle / les mouvements ;*
2. *les vêtements ;*
3. *les mimiques, l'expression du visage ;*
4. *l'écoute active ;*
5. *la distance psychologique (proxémique) ;*
6. *le regard ;*
7. *les silences ;*
8. *le look : coiffure, maquillage... ;*
9. *les postures ;*
10. *la mémorisation.*

1.3.3 – Focus sur la « proxémique »

Vidéo : *Les distances interpersonnelles : des zones de confort et de sécurité*

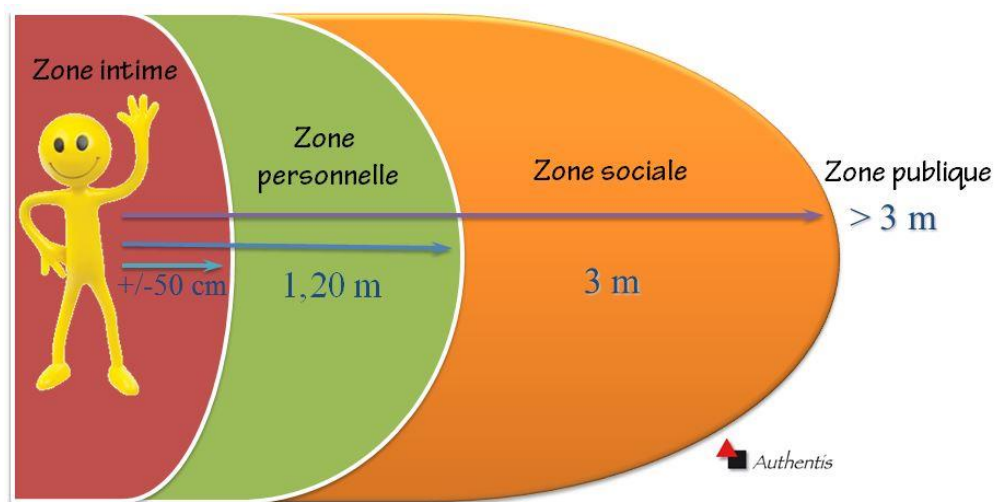
Source : carnets2psycho - <https://youtu.be/OKDiDLukRF0>

Proxémique

Lexique

Discipline scientifique qui étudie l'**organisation signifiante de l'espace** des différentes espèces animales et notamment de l'espèce humaine.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>



Source : Bernard Guévorts –

<https://www.bernard-guevorts.com/article/comment-la-distance-influence-la-communication/>

2 – L'écoute active

Vidéo : *Qu'est-ce que l'écoute active ?*



« Le feedback est le résultat d'une écoute active. »

Source : O2one France - <https://youtu.be/vK9mknmUJsg>

« Qu'est-ce que l'écoute active ?

L'écoute active est une notion issue des travaux du psychologue Carl Rogers. On parle aussi d'écoute attentive ou empathique. S'agissant d'un concept global, d'une manière d'appréhender le dialogue, **il n'existe pas de définition précise**. Néanmoins, l'idée générale est de permettre à un interlocuteur de s'exprimer totalement et librement, par une écoute motivée et une attention sincère. Plus concrètement, l'écoute active consiste à désirer comprendre l'autre, et à le lui montrer. Elle s'inscrit dans le cadre de la bienveillance au travail. »

Source : Mathilde Palfroy – Cadremploi

<https://www.cadremploi.fr/editorial/conseils/conseils-carriere/pratiquez-vous-lecoute-active-dans-votre-equipe#ancre-0>

Écouter activement, c'est :

Lexique

1. entendre ce qu'une personne dit, en y portant une **attention véritable** ;
2. s'assurer avoir bien compris ce que cette personne désirait communiquer, en la **questionnant et/ou en reformulant** sa pensée ;
3. placer et maintenir son **interlocuteur en confiance**, en adoptant un mode de communication verbale et gestuelle adapté.

Source : Mathilde Palfroy – Cadremploi - <https://www.cadremploi.fr/editorial/conseils/conseils-carriere/pratiquez-vous-lecoute-active-dans-votre-equipe#ancre-0>

« L'écoute active permet

- de mieux **connaître les besoins et motivations**,
- de s'assurer de leur bonne compréhension

- et de montrer un intérêt pour son interlocuteur.

Les besoins ainsi analysés sont ensuite **utilisés pour l'argumentation** lorsqu'on se situe **dans le cadre d'un entretien de vente.** »

Source : <https://www.definitions-marketing.com/>

Vidéo : *L'écoute active*



Source : MMC Formation - <https://youtu.be/WTm2xxRyCC4>

A VOUS DE JOUER ! (AVEZ-VOUS BIEN ECOUTE ?)

Combien de recommandations dans cette vidéo ? Lesquelles ?

3 - L'empathie

Vidéo : *les neurones miroirs*



Source : INSERM – <https://youtu.be/sRdUIO3qdk>

Empathie

Lexique

Capacité de s'identifier à autrui, d'éprouver ce qu'il éprouve.

Source : Dictionnaire de l'Académie Française - <https://academie.atilf.fr/9/>

ATTENTION ! Ne pas confondre empathie et

Antipathie

Lexique

Sentiment irraisonné d'aversion, de répulsion d'une personne à l'égard d'une personne ou d'une chose.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

OU

Sympathie

Lexique

Attrait naturel, spontané et chaleureux qu'une personne éprouve pour une autre.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

4 – Les techniques de reformulation

Ressource internet : « Les techniques de reformulation, tout un art »

Les principales techniques de reformulation :

ECHO ou perroquet	Répéter les paroles de l'interlocuteur.	Montre que l'on a écouté... mais sans aller plus loin
MIROIR ou reflet	Reformuler les propos avec ses propres mots, en paraphrase.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier votre compréhension • Marquer son intérêt • L'interlocuteur se sent compris
RESUME ou synthèse	Résumer... si on a bien écouté depuis le début.	<ul style="list-style-type: none"> • Garder le fil • Recentrer le propos • Dégager l'essentiel
CLARIFICATION ou élucidation	Aller plus loin que ce qui est dit en utilisant ce qu'on a compris ou déduit.	<ul style="list-style-type: none"> • Permet parfois de proposer un nouvel angle de vue à l'interlocuteur • Mais peut être confrontante.

A VOUS DE JOUER !

A quelle technique correspond chaque reformulation ?

« Les circonstances qui nous réunissent aujourd'hui sont de celles dont la gravité ne peut échapper qu'à ceux dont la légèreté et l'incompréhension constituent un conglomérat d'ignorance que nous voulons croire indépendant de leurs justes sentiments. » ¹	Les gens ne se rendent pas compte qu'il se passe quelque chose d'important en ce moment.	
Je ne peux pas le laisser continuer comme ça !	Tu veux dire que tu ne peux pas le laisser donner une image négative de notre entreprise ?	
Je ne suis pas d'accord pour refaire ce travail si le surcroît de travail n'est pas facturé.	Si je comprends bien, tu ne veux pas produire à nouveau cette maquette si tu n'es pas payé pour cela, c'est bien ça ?	
En ce moment, c'est difficile, je me sens fatigué.	J'entends, tu te sens fatigué	
Heureusement que j'ai repris ce projet en main, nous sortons enfin de la zone rouge, de justesse.	Autrement dit, avec ton prédécesseur, le projet allait droit dans le mur ?	

Source : d'après Karine Aubry - <https://kolibricoaching.com/art-de-coacher/les-techniques-de-reformulation/>

Formuler

Énoncer avec la concision et la netteté d'une formule.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

Lexique

Concis

Qui est réduit à l'essentiel et l'exprime en peu de mots.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

Lexique

¹ Extrait de Pierre Dac, le discours universel.
CNSTC 1.3 – La communication orale

Compléments

- Commerciaux : réussissez vos prises de rendez-vous ! – Inéa Conseil - <https://youtu.be/xlcbRciFhRU>
- Intouchables – l'entretien - <https://youtu.be/39BcU63Axko>
- La communication verbale et le langage non verbal – CERPEG - <https://youtu.be/823rzK5WtBE> - article : [http://www.cerpeg.fr/wiki/index.php/Le langage verbal et le langage non verbal](http://www.cerpeg.fr/wiki/index.php/Le_langage_verbal_et_le_langage_non_verbal)
- Ecoute - La mesure de l'écoute - formation Cofiged – Christophe Maridet - <https://youtu.be/bts7LYmHmWs>
- Qu'est-ce que la distance sociale ? La proxémie : la distance sociale est une distance physique. Solahe Heureux de vivre Unlimited – Nathanaël - <https://youtu.be/WT3OVN4lxwE>
- Comprendre les mécanismes de l'empathie : c'est quoi ? à quoi ça sert ? comment la développer ? – blog de Caroline Jambon - <https://apprendreaeducer.fr/10211-2/>
- Le point sur "l'écoute active" de Carl Rogers - France 3 Hauts-de-France - <https://youtu.be/INJbP1prz0Q>
- Les techniques de reformulation – classeur numérique - <https://youtu.be/QfLez98HqB8>
- Comment aborder la négociation – Draw my economy - <https://drawmyeconomy.com/ne-coupez-jamais-la-poire-en-deux/>
- Communication orale : la reformulation - Collège Lionel-Groulx (Canada) <https://youtu.be/wthkrtstHzl>
- Vente : les techniques de reformulation – Nadia Sebati - <https://youtu.be/4gTPBCRVZco>
- Les techniques de reformulation, tout un art – Karine Aubry - <https://kolibricoaching.com/art-de-coacher/les-techniques-de-reformulation/>
- Comment bien reformuler les besoins de son client ? Sarah Belli - <https://www.expert-activ.com/comment-bien-reformuler-les-besoins-de-son-client/>