



MODULE II : PRISE DE PAROLE

Dr Salatiémoani Germain OUALLY
Consultant-Formateur
Enseignant-Chercheur à UNZ
226 70 22 04 21/76 45 53 65
ouallyg@yahoo.fr

PLAN DE LA COMMUNICATION

Introduction

I. APPROCHES CONCEPTUELLES

II. LA COMMUNICATION FACE AU CONFLIT

**III. L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE DE LA
SECRETARE**

IV. LA GESTION DES CONFLITS

**V. LE ROLE DE LA SECRETARE DANS LA GESTION
DES CONFLITS DE TRAVAIL**

**L'image que tu as de toi-même
est beaucoup plus important que
ce que les gens pensent de toi.**

@successpictures

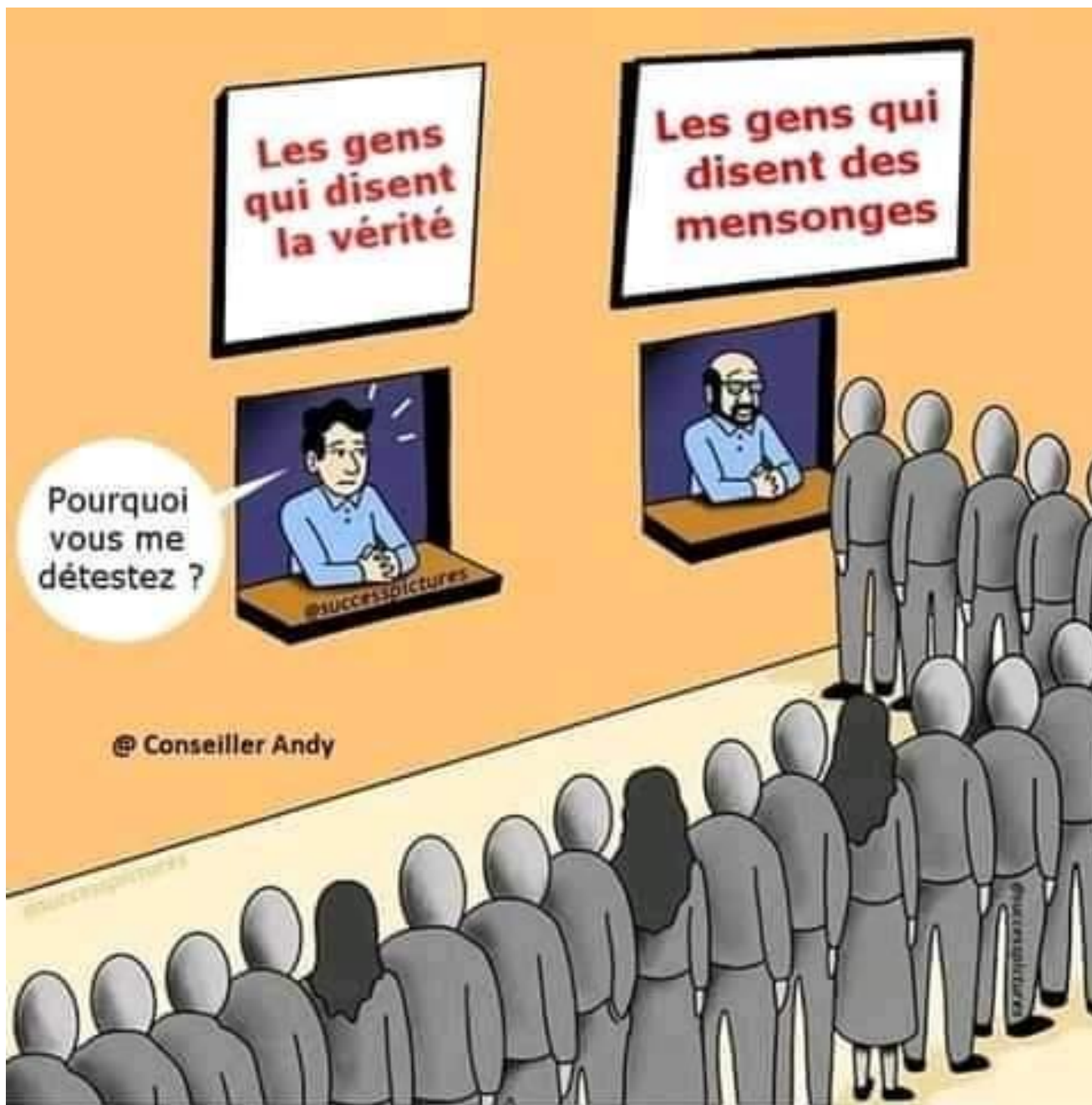
@ Conseiller Andy



**A part les politiciens, qui
d'autre est capable d'arroser
un arbre sous la pluie ?**



TION





INTRODUCTION

- ✓ **Prendre la parole en public peut s'avérer être une véritable épreuve.**
- ✓ **Pourtant, qu'il s'agisse d'exposer une idée, de défendre un point de vue ou d'établir le bilan d'une situation**
- ✓ **Pour appréhender au mieux la prise de parole devant un auditoire, diverses méthodes, techniques et autres astuces peuvent être salutaires.**
- ✓ **Comment préparer son intervention Gérer son trac ?**

1.REUSSIR SA PRISE DE PAROLE

De la qualité de vos interventions dépendra votre succès et celui de votre projet ou entreprise. Tout en étant capable de gérer un groupe de personnes, l'art oratoire est la qualité la plus fondamentale qui doit être possédée par le chef de file. Vous devez donc apprendre à vous exprimer avec facilité, aisance et professionnalisme.

Pour réussir la prise de parole la maitrise du contenu est indispensable. Pour cela, ien se préparer pour une

prise de parole demande du temps et impose d'avoir au préalable répondu à certaines questions :

- Dans quel environnement j'interviens ?**
- Connaitre le contexte pourquoi ?**
- Définir l'objectif**
 - Pour dire quoi ?**
- Dégager les idées essentielles;**
- Comment le dire ?**
- Organiser ses idées**
- concevoir les supports.**

✓ Définition de l'objectif

Avant toute intervention vous devez savoir ce que vous visez: informer, persuader, juger, introduire un débat, déclencher une action, distraire.....

Définir un objectif revient à se poser une série de questions :

- **qu'est-ce que j'attends de l'auditoire ?**
 - **qu'est-ce que je veux qu'il fasse ?**
 - **A la fin de mon exposé, quel sera le résultat ?**
 - **si mon public ne devait retenir qu'une idée, quelle serait-elle ?**
- Autant de questions qui vous permettront de mieux cibler votre intervention.**

✓ **Choix et organisation des idées**

Elle s'organise en trois phases

- **Déballage des idées**
- **Choix et hiérarchisation des idées**
- **Organisation des idées**

✓ **Structuration de l'intervention**

-Introduction

-Développement

-Conclusion

Adaptation du discours à l'auditoire

- **Utiliser un vocabulaire adapté au milieu**
- **Captiver et retenir l'attention de son public**
- **Prendre en compte la réaction de l'auditoire**
- **Utiliser un support adapté**

2. GESTION DU TRAC

Le trac se définit comme «un malaise lors de l'exécution d'une tâche en présence réelle ou imaginée d'autrui». Ce peut être devant un groupe ou devant une personne, comme lors d'une entrevue d'emploi.

Spécifique et ponctuel, le trac est lié à une performance à exécuter à un certain moment, contrairement à la timidité, qui est un trait personnel qui colore les différentes interactions sociales d'une personne. Les manifestations du trac sont physiques et cognitives.

La très grande majorité des individus vive le trac avant ou pendant une présentation publique. Si un peu de trac est stimulant, trop de trac peut devenir paralysant. L'objectif n'est donc pas d'éliminer complètement l'anxiété. Il s'agit plutôt d'apprendre à l'apprivoiser, de ne pas fixer son attention sur ses symptômes et de se concentrer sur le contenu de sa présentation.

Cinq principes facilitent la gestion du trac :

- Bien se préparer**
- Améliorer sa respiration**
- Se relaxer Physiquement**
- Se relaxer mentalement**
- S'entraîner régulièrement en variant les mises en situation**

4. Les habiletés de la communication

Il existe beaucoup de canaux de communication et de nombreux types de communication pour lesquels il faut des habiletés. On peut représenter celles-ci à l'aide de la grille suivante :

TYPE DE COMMUNICATION		HABILETES DE L'EMETTEUR	HABILETES DU RECEPTEUR
VERBALE	ORALE	PARLER	ECOUTER
	ECRITE	ECRIRE	LIRE
NON VERBALE		Regard / Expression du visage / Ton de la voix / Gestuelle du corps / Interjections Silences	Conscience Sensibilité Attention Observation Vérification.

Les habiletés clés en communication

Savoir Regarder

LES TROIS (I) DE LA COMMUNICATION OCULAIRE

I comme **I**ntimité

Un regard peut être intime
et même affectueux.

Compassion, EMPHASE

LES TROIS (I) DE LA COMMUNICATION OCULAIRE

I comme **I**ntimidation

Un regard peut défier,
sanctionner, réprouber, repousser.

Regarder méchamment.

LES TROIS (I) DE LA COMMUNICATION OCULAIRE

I comme **I**mplication

Un regard peut inviter, induire,
interpeller, appeler la coopération.

Regard coopératif.

Les habiletés clés en communication

Savoir Parler

SAVOIR PARLER OU LES (3) P DE PPPARLER

P comme Posément

Parler posément contribue à :

- **crédibiliser votre discours,**
- **rassurer votre interlocuteur,**
- **réduire l'agressivité des visiteurs furieux ou mécontents,**
- **sécuriser la relation.**
- **Le ton posé sécurise la transaction choisie.**

SAVOIR PARLER OU LES (3) P DE PPPARLER

P comme Précision

Parler avec précision permet :

- d'éviter les digressions ennuyeuses et inutiles,
- de ne pas tomber dans les futilités décredibilisantes,
- d'aller à l'essentiel.

SAVOIR PARLER OU LES (3) P DE PPPARLER

P comme Partage

- Parler c'est donner
- Parler c'est un acte de générosité
- Parler c'est un acte de partage

Trop d'agents sont trop économes du gisement d'informations qu'ils ont à offrir.

Les habiletés clés en communication

Savoir Écouter

« Qui répond avant d'avoir écouté montre sa bêtise et se couvre de ridicule » p18v13

L'ÉCOUTE

L'adulte moyen parle à raison de 100 à 120 mots à la minute, mais votre cerveau traite environ 1 000 mots à la minute. Par conséquent, votre esprit n'est pas continuellement occupé lorsque vous écoutez quelqu'un et il peut facilement être distrait ou attiré par autre chose.

L'écoute est la plus importante de toutes les techniques de communication. Plus importante qu'une éloquence vibrante, qu'une voix puissante, que l'aptitude à parler différentes langues.

Plus importante même qu'un talent d'écriture. Une bonne écoute est véritablement le point de départ d'un échange efficace.

**“ Il faut savoir éteindre
l’émetteur et se faire récepteur
pour laisser à d’autres
l’expression des idées, et les y
encourager. ”**

*Tous les êtres humains
aiment être entendus, et
réagissent bien à ceux qui les
écoutent.*

**Nul n'est plus persuasif qu'un
auditeur attentif.**

La première étape pour devenir un auditeur sérieux, actif, c'est de comprendre l'importance d'une bonne écoute.

La deuxième, c'est de vouloir apprendre.

Enfin, il faut pratiquer.

SAVOIR ECOUTER OU LES 4 (T) D'ECOUTER

T comme Total

Savoir écouter, c'est aussi savoir se taire.

Éviter d'interrompre votre interlocuteur ; le laisser s'exprimer totalement lui procure le sentiment de dire des choses intéressantes et le rapproche de vous.

SAVOIR ECOUTER OU LES 4 (T) D'ECOUTER

T comme Temps

Accorder du temps à l'interlocuteur, valorise l'objet de sa visite et le rassure quant à l'intérêt que vous lui portez.

Montrer que vous avez son temps, c'est l'inviter à s'exprimer librement.

SAVOIR ECOUTER OU LES 4 (T) D'ECOUTER

T comme Traduction

Savoir se traduire ce que l'interlocuteur dit permet de pénétrer son message et de se l'approprier.

Vous découvrirez alors toutes les subtilités du message.

Se traduire le message rapproche de la compréhension.

SAVOIR ECOUTER OU LES 4 (T) D'ECOUTER

T comme Terme

Savoir mettre un terme à la conversation (dont l'objet est épuisé) avec diplomatie, courtoisie, habileté, permet de ménager le temps pour les autres usagers.

Utiliser une expression de la dernière phrase de l'interlocuteur pour l'amener habilement vers la sortie de la conversation, est un art du savoir écouter que vous devez maîtriser.

Les habiletés clés en communication

Savoir Comprendre

LES 5 (R) DE COMPRRRRRRENDRE

R comme Responsabilité

Assumer le principe : “ Si je ne suis pas compris, je n’ai pas communiqué ”, consiste à m’obliger à me faire comprendre.

Dès lors, je m’exprimerais avec application et rigueur.

Vous ne pouvez jamais avoir une deuxième chance de faire une bonne première impression.

LES 5 (R) DE COMPRRRRRRENDRE

R comme Risque

Avoir à l'esprit le risque d'être incompris doit incliner à plus d'application et de rigueur.

La loi d'entropie indique que l'information qui circule se dégrade dans une voie de transmission de manière irréversible.

Elle est la plus belle invitation à l'application.

LES 5 (R) DE COMPRRRRRRENDRE

R comme Raison

Donner la raison d'une prise de position, de décision à l'endroit de l'utilisateur est un devoir professionnel.

Nos messages doivent être porteurs d'une charge significative suffisamment forte pour éclairer l'interlocuteur et l'accrocher.

LES 5 (R) DE COMPRRRRRRENDRE

R comme Référence

Avoir les mêmes références linguistiques que l'interlocuteur, utiliser des référents sémantiques connus et compris de lui sont indispensables pour se faire comprendre.

Adapter son langage, son expression à la capacité de compréhension de son interlocuteur en sortant du carcan de la sémantique professionnelle est une exigence majeure.

LES 5 (R) DE COMPRRRRRRENDRE

R comme Réguler

Parler c'est un art :

Réguler son expression, son débit permet de donner de la couleur, de l'élégance qui accroche, séduit l'interlocuteur et renforce la charge significative.

Réguler son expression est la voie royale pour convaincre.

Les habiletés clés en communication

Savoir Reformuler

AVANTAGES DE LA REFORMULATION

- 1. Oblige à écouter, à s'intéresser à ce qu'il dit ;**
- 2. Permet de ne pas répondre tout de suite spontanément ;**
- 3. Permet de vérifier qu'on a bien écouté, bien compris ;**

AVANTAGES DE LA REFORMULATION

- 7. Ressort les insuffisances, les lacunes sans méchanceté;**
- 8. Accorde à l'interlocuteur la direction du débat sans qu'on en perde la maîtrise ;**
- 9. Elle calme et limite les réactions négatives.**

AVANTAGES DE LA REFORMULATION

- 7. Ressort les insuffisances, les lacunes sans méchanceté;**
- 8. Accorde à l'interlocuteur la direction du débat sans qu'on en perde la maîtrise ;**
- 9. Elle calme et limite les réactions négatives.**

AVANTAGES DE LA REFORMULATION

REFORMULER = EFFET DE MIROIR

Mais « reformuler » ce n'est pas répéter, c'est résumer en retenant, en ressortant l'essentiel. Reprendre le sens et non les mots.

Les bruits

NATURE DES BRUITS

1 - BRUITS D'ORDRE ORGANISATIONNEL

- **Déséquilibres structurels**
- **Manque ou faiblesse des procédures organisationnelles**
- **Manque ou faiblesse de la description des postes**
- **Manque ou faiblesse de la fixation des objectifs**
- **manque ou faiblesse des indicateurs de performance**
- **Manque ou faiblesse du système d'évaluation croisée**
- **Défectuosité de la répartition des rôles**
- **Obligation de réserve**
- **Inefficacité du système de circulation de l'information (Etc.**

NATURE DES BRUITS

2 - BRUITS D'ORDRE CULTUREL

- . Culture d'entreprise non orientée communication
- . Domination de valeurs négatives (égoïsme, intrigues, rétention de l'information, rumeurs et murmures)

NATURE DES BRUITS

3 - BRUITS D'ORDRE PSYCHOLOGIQUE :

- A Priori subjectifs ;
- Préjugés fondés sur l'accoutrement, la taille, la démarche, la morphologie, la coiffure, les odeurs corporelles des clients.
- La manière de percevoir les autres qui nous est propre ;
- Complexes d'infériorité ou de supériorité ;
- Discrimination fondée sur le poids financier, le statut .
- Mauvaises humeurs, stress, angoisses de la vie
- Susceptibilités, rancœurs tenaces, manque d'estime de soi

LES SIGNES DE RECONNAISSANCE

Les reconnaissances positives directes

- **Ecouter les collaborateurs**
- **Tenez compte de leurs avis**
- **Étudiez leurs propositions et leurs suggestions**
- **Tenez compte des compétences dans la distribution du travail**
- **Encouragez les initiatives**
- **Délégez des missions intéressantes et difficiles**
- **Donnez-leur l'occasion de former d'autres collègues**
- **Rechercher l'expression libre des collaborateurs.**

LES SIGNES DE RECONNAISSANCE

Les reconnaissances positives indirectes

- **Prenez vos collaborateurs « en flagrant délit de bien faire »**
- **Félicitez :**
 - **De manière appropriée**
 - **De manière sincère**
 - **En vous appuyant précisément sur des faits**
 - **De manière adaptée à la personne**
- **félicitez, ne flattez pas**
- **Félicitez, même sur un résultat partiel**

LES SIGNES DE RECONNAISSANCE

- **Complimentez, même ce qui est normal, pas seulement l'exceptionnel**
- **Félicitez tout de suite**
- **Faites remarquer les qualités et les aspects positifs**
- **Osez féliciter, même maladroitement**
- **Ne félicitez pas tout le monde tout le temps**
- **Analyser le succès.**

CONCLUSION

La prise de parole est un exercice quotidien qui se heurte au regard conflictuel d'autrui. Sa place dans la réussite de nos projets étant incontournable il revient à chacun de développer des compétences et habilités indispensable à une bonne communication gage de tout succès.