**Chapitre 4**

**16884\_C04\_Synth\_23tpr27**  **La communication orale**

**Synthèse rédigée et audio**

La communication orale consiste à mettre en commun, à partager des informations verbales avec autrui, soit dans une relation de face à face, soit par l’intermédiaire d’un outil de communication.

**1. La communication orale dans le cadre professionnel**

Les situations de communication orale sont fréquentes dans le milieu professionnel : lors de l’accueil physique, d’un appel téléphonique, dans le cadre de transmissions ou d’un entretien, ou encore lors de communications de groupe pour une présentation, une réunion, une conférence ou l’animation d’une activité.

Ü **Les principes de la communication orale**

La **communication orale** repose sur plusieurs principes :

- Elle se déroule en direct, idéalement dans un environnement calme.

- Elle utilise le langage et, dans les situations de face à face, le langage du corps.

- L’émetteur doit avoir envie de communiquer et il utilise des techniques (expression orale, écoute, questionnement, reformulation…).

- L’émission et la réception de la parole sont simultanées, les propos ne peuvent pas être effacés.

- Elle véhicule et/ou génère des émotions.

**Ü Les moyens et les méthodes de communication**

* **Les situations d’accueil :** les situations d’accueil, qu’il s’agisse d’accueil direct (en présence physique) ou d’accueil indirect (par le biais d’un téléphone), sont fondées sur des moyens et des méthodes qui facilitent les échanges et qui contribuent à donner une bonne image de l’établissement ou du service.

Ainsi, l’aménagement de l’espace, avec des zones distinctes pour l’accueil et pour patienter, dans un environnement calme et propice à la confidentialité, participe à la qualité de la relation. L’organisation du bureau, du matériel et des documents à disposition est également essentielle pour répondre de façon efficace. Les connaissances de l’agent d’accueil (sur l’établissement, son fonctionnement…) contribuent également à la pertinence et à la rapidité des réponses apportées. L’attitude relationnelle (courtoisie, politesse…), tout comme l’application de techniques (d’expression, d’écoute, de questionnement, de reformulation, de prise de notes…) favorisent la communication.

* **L’agent d’accueil** doit également respecter des méthodes, des procédures ou des chartes internes à l’établissement dans lequel il exerce. La plupart soulignent l’importance de quatre temps forts : la **prise de contact** avec la personne accueillie, le **traitement de la demande**, la **clôture de ce temps d’échange** et le **traitement de la visite** ou de **l’appel**. La prise de contact correspond à la réception de la personne : l’hôte doit se rendre disponible, se faire connaître et identifier l’interlocuteur. Ensuite, l’échange est centré sur la demande et son traitement, soit directement, soit par transfert ou orientation vers un personnel ou un service compétent. Une fois la réponse apportée, il s’agit de conclure l’échange et de prendre congé de la personne en s’assurant d’avoir répondu à ses attentes. Il ne reste plus qu’à traiter la visite ou l’appel, c’est-à-dire à noter les informations permettant de garder une trace de l’échange et, si besoin, à les transmettre au destinataire.
* **Les situations de transmission.** Dans le domaine sanitaire et social, les situations de transmission orale sont variées : les réunions, les conférences, les séances de formation, les transmissions assurant la continuité des soins…. Qu’ils soient destinés à des pairs ou à des usagers, ces temps de transmission méritent d’être préparés, tant au niveau du discours (organisation du contenu en fonction des destinataires et de l’objectif de la présentation…), que de l’environnement (présence de matériel, installation du mobilier…). La transmission débute uniquement lorsque le ou les interlocuteur(s) sont disponibles et confortablement installé(s). Au cours de la transmission, l’émetteur s’assure d’être entendu et compris (il parle distinctement, avec des mots simples et précis…), il associe le paralangage à son discours et veille à sa posture. Ainsi, la communication sera efficace ; l’intégralité de la présentation sera transmise dans le temps imparti et dans des conditions favorables, tant pour l’émetteur que pour le récepteur.

**2. La communication orale efficace**

La communication orale semble évidente puisqu’elle est utilisée depuis les premières années de vie mais, dans un cadre professionnel, il est important de s’attacher à la qualité des échanges, afin d’éviter les situations de mécontentement, d’agressivité, voire de conflit.

**Ü Les critères de communication**

L’efficacité de la communication orale repose, d’une part, sur l’**environnement** dans lequel se déroule l’échange et, d’autre part, sur l’**émetteur**. La communication orale est d’autant plus efficace qu’elle se déroule en étant confortablement installé, dans un environnement calme et respectant la confidentialité.

Le **locuteur** veille à sa posture, à son paralangage (ses mimiques, sa tenue vestimentaire…), et au respect de la proxémie. Son attitude relationnelle (sourire, être poli, établir un contact oculaire, se rendre disponible, respecter les silences…) et l’application de techniques professionnelles (technique d’expression, d’écoute, de questionnement, de reformulation, de prise de notes…) donnent à la personne le sentiment d’être considérée.

La qualité de la communication dépend également du message qui doit être formulé avec un niveau de langage soutenu et des phrases courtes contenant du vocabulaire simple mais professionnel. Dans la mesure du possible, le contenu du message est préparé à l’avance afin d’être structuré et d’en faciliter la compréhension. L’émetteur le prononce avec un débit modéré, en modulant sa voix et en articulant. Il adapte également sa puissance vocale aux circonstances.

**Ü L’écoute active**

L’**écoute active** est une technique de communication qui permet de créer une relation de confiance en favorisant l’expression de l’interlocuteur. Elle est fondée sur une écoute attentive et silencieuse du langage verbal et sur une observation du paralangage. Celui qui écoute intervient uniquement pour relancer le discours, soit en reformulant les propos de la personne, soit en posant des questions, essentiellement des questions ouvertes, des questions d’opinion ou des questions « miroir » qui favorisent l’expression libre. Cette technique permet de recueillir des informations sur des faits, sur l’émotion qu’ils suscitent ou sur l’opinion ou les pensées du narrateur.

**Ü Les situations de conflit**

Les **situations de conflit** sont fréquentes dans les relations entre professionnels ou avec les usagers. Afin de les prévenir et/ou d’apaiser les tensions, les professionnels doivent comprendre les oppositions, leurs enjeux et manifestations. Les conflits peuvent être relationnels lorsque deux personnes ne s’entendent pas. Les conflits de malentendus sont liés à une erreur de compréhension. Certains sont basés sur la défense d’un bien ou d’un avantage et donc liés aux intérêts d’une personne. Quant aux conflits d’idéologie, ils sont liés à une différence de mode de vie, de valeurs… Connaître ces différents types de conflit permet d’être attentif aux signes par lesquels ils se manifestent et de les prévenir, mais cela n’est pas toujours suffisant. La gestion du conflit nécessite alors d’adopter une posture « neutre », de médiateur et d’utiliser des stratégies et méthodes de négociation telles l’écoute active, la communication non violente, l’arbitrage.