



III^o Journées de coopération Maroco-Algérienne d'Orthophonie et de la recherche scientifique

Centre Hospitalier Universitaire
Mohammed VI
Marrakech



**Comment
communiquer
oralement, de
façon efficace ?**

CHU Mohammed VI, Marrakech
Oto-rhino-laryngologie
et chirurgie Cervico-Faciale

كلية الطب
والصيدلة - مراكش
FACULTÉ DE MÉDECINE
ET DE PHARMACIE - MARRAKECH

Said Ziane, URNOP, Université Alger 2

Les gens naissent
libre pourquoi
voulez-vous qu'ils
se soumettent

BIEN COMMUNIQUER AVEC LES ENFANTS



1. INTRODUCTION

- ◎ **La communication orale est l'une des clés de la mise en relation avec l'enfant ou l'adulte, par le biais de la parole dans une situations :**
 - **d'éducation, d'apprentissage**
 - **de soin psychologique,**
 - **orthophonique ou médical.**

MAINTENANT

J'ai 2 MÉDECINS, DES INFIRMIÈRES
1 PSYCHOLOGUE, 3 AIDES SOIGNANTES
1 KINÉSI, 1 ART-THÉRAPEUTE ET
2 BÉNÉVOLES...



PAS MOYEN
D'ÊTRE
TRANQUILLE!

1. qu'est ce communiquer ?

- ⊙ Communiquer vient du latin *communicare* qui signifie « se mettre en relation avec autrui, qui est différent sur bon nombre d'aspects ». On parle de Relation soignant -soigné
- ⊙ La communication repose sur le lien qui se crée entre l'orateur et son récepteur.
- ⊙ Communiquer , c'est se mettre en commun
- ⊙ Communiquer c'est être comme « Un »:

◎ Être comme un:

c'est accepter l'autre en tant que personne, accepter qu'il est différent de nous sur un certain nombre d'aspects:

◎ La communication va au-delà de l'information, on parle d'une réelle relation émotionnelle avec l'interlocuteur (présentation, prise en charge)

3. Communiquer à l'oral

Bien communiquer à l'oral, c'est faire passer le message à l'aide

- d'un langage approprié,**
- en utilisant une voix bien portée,**
- en agissant par ses émotions positives,**
- être authentique, être simplement soi**

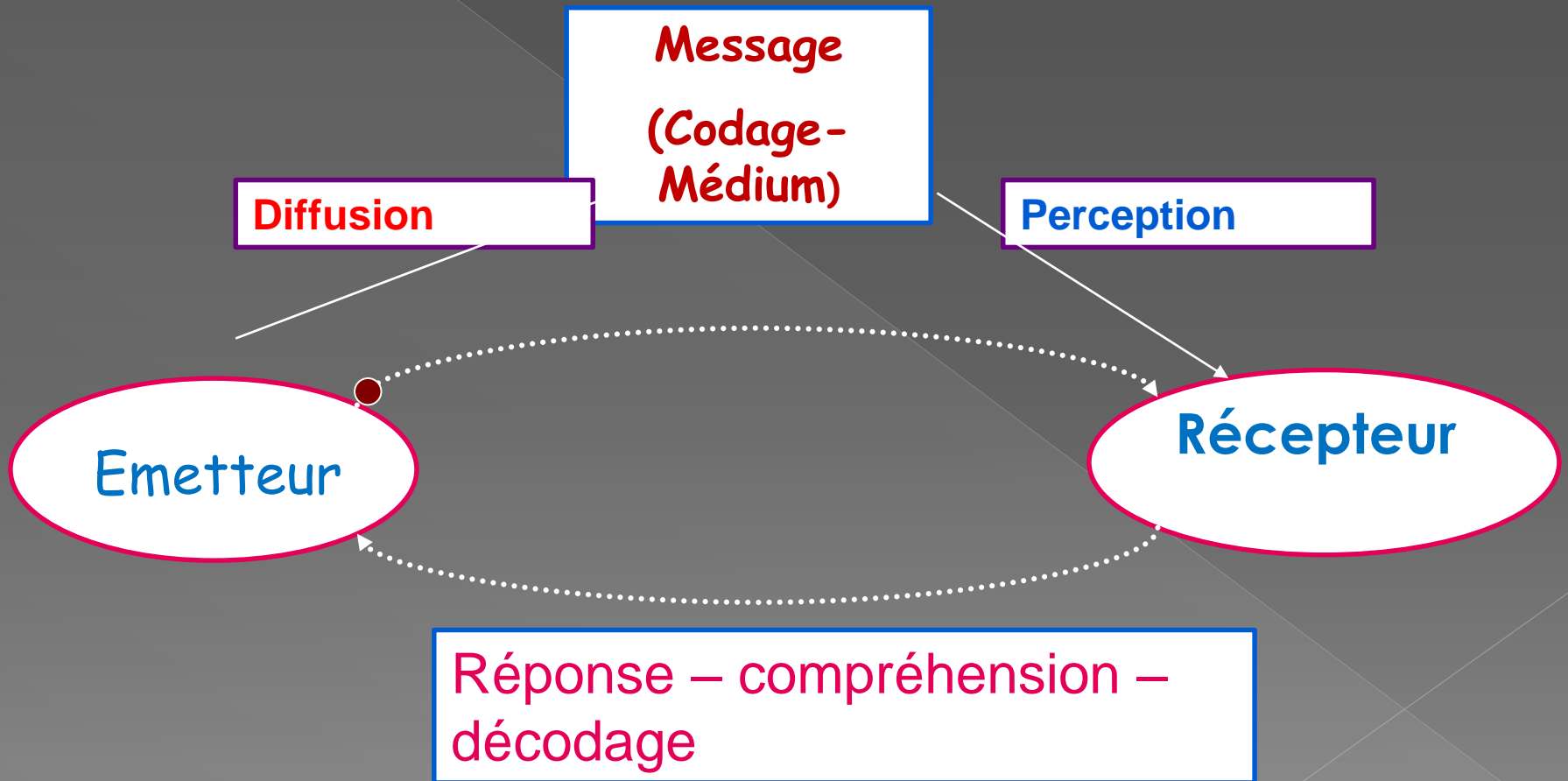
4. Principaux types de Communication

**Communication
interpersonnelle**

**Communication
de groupe**

**Communication
de masse**

5. Le Processus de communication interpersonnelle



+ qu'informe

6. LA COMPLEXITE DE LA COMMUNICATION

**Selon Paul
WATZLAWICK
(Ecole de Palo
Alto/ Californie)**

**... Il y a au moins neuf
possibilités de ne pas
s'entendre!**

Du fait de l'écart

entre



**Entre ce
que pense
l'émetteur,**

**Ce qu'il
veut dire,**

**Ce qu'il
croit dire,**

**Ce qu'il dit
réellement,**

Ce que le récepteur croit entendre,

Ce qu'il veut entendre,

Ce qu'il croit comprendre,

Ce qu'il veut comprendre,

Ce qu'il comprend
réellement...

7. Les obstacles à la communication

La personnalité dans ses différentes dimensions

Les attitudes négatives

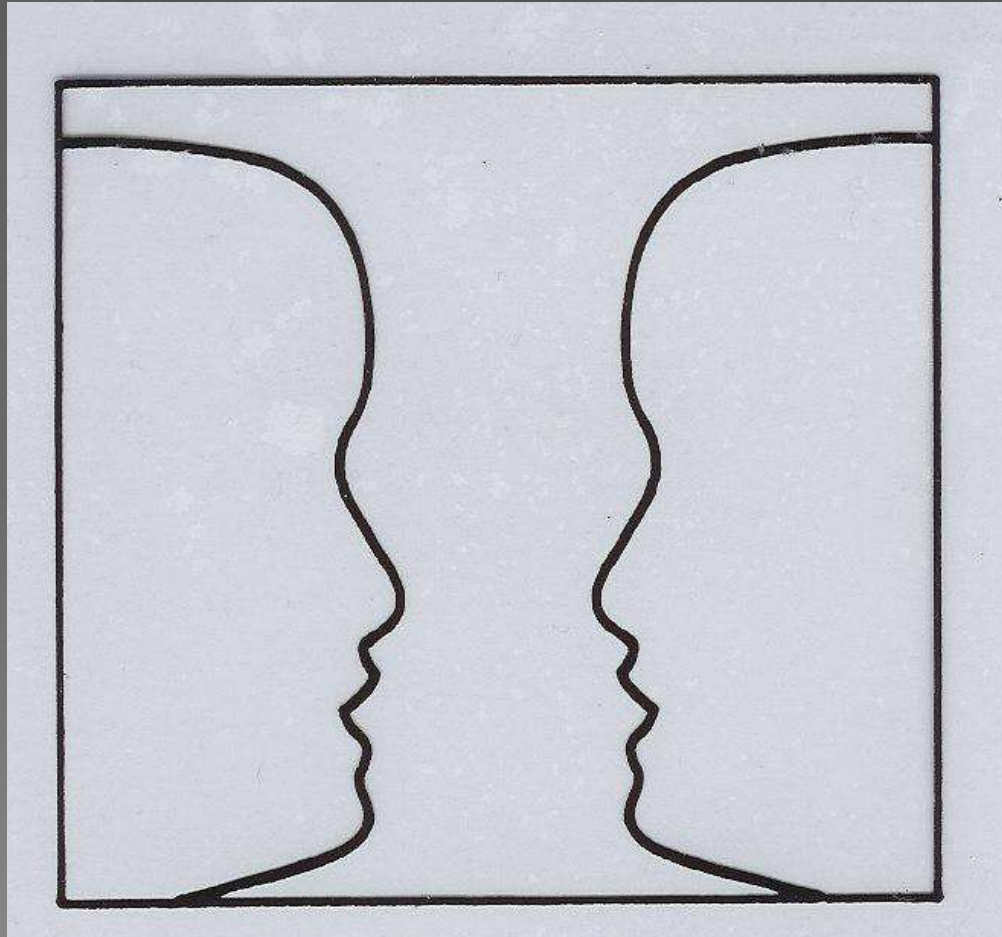
Les préjugés

Les illusions d'optique





INTERPRETATIONS



8. Développement personnel et communication orale

Quelques aspects à développer pour communiquer oralement, efficacement

8.1 Les quatre savoirs à utiliser en communication orale

- ⊙ **Le savoir:**
- ⊙ **Le savoir faire**
- ⊙ **le savoir être**
- ⊙ **Le savoir contextuel ou savoir se positionner (adapter le message au public cible)**

8.2 Les quatre compétences

- ◎ **Les compétences cognitives**
- ◎ **Les compétences émotionnelles**
- ◎ **Les compétences comportementales**
- ◎ **Les compétences sociales**

8.3 Les éléments à mettre en œuvre pour une bonne communication orale

- Se préparer en tant qu'émetteur : prendre de l'assurance et créer un climat propice à l'échange,
- Capter l'attention : d'un regard, d'un sourire, d'un trait d'humour, d'un geste,
- Préparer le récepteur : s'assurer qu'il est prêt à recevoir le message, par le regard, le dynamisme, l'enthousiasme

- ◎ **Emettre le message : aller à l'essentiel, garder en tête l'objectif,**
- ◎ **Recevoir le feedback / échanger : c'est la discussion, ne pas oublier d'écouter en parlant,(le verbal, non verbal et para verbal)**
- ◎ **Eviter d'être dans l'affirmation de soi : l'objectif de la communication est que le message soi compris par l'interlocuteur**

9. Communication
orale et bonne
écoute

l'importance de la bonne écoute :
parmi les trois singes quel est le bon communicateur
?



Pourquoi a-t-on deux oreilles et une bouche? Pour écouter deux fois plus qu'en parle: bien écouter c'est mieux agir?

9.1 L'écoute active ou l'écoute ciblée

9.1.1 Communication orale et écoute active

- Le bon communicateur est celui qui développe l'écoute active, car celui qui écoute pourra répondre à la demande de l'interlocuteur
- Dans la communication orale, entre:
 - médecin- patient
 - orthophoniste- patient
 - enseignant- enseigné
 - parent- enfant

il y a lieu de développer les techniques d'écoute

9.1.2 Les fondements de l'écoute active

- ① 1. 1 L'empathie : c'est le fait de partager la souffrance et la peine de l'autre (malade, patient, élève...).

2. La reformulation:

- ⦿ c'est le fait de reproduire ce que l'interlocuteur a dit, afin de savoir, ce qu'il voulait dire réellement

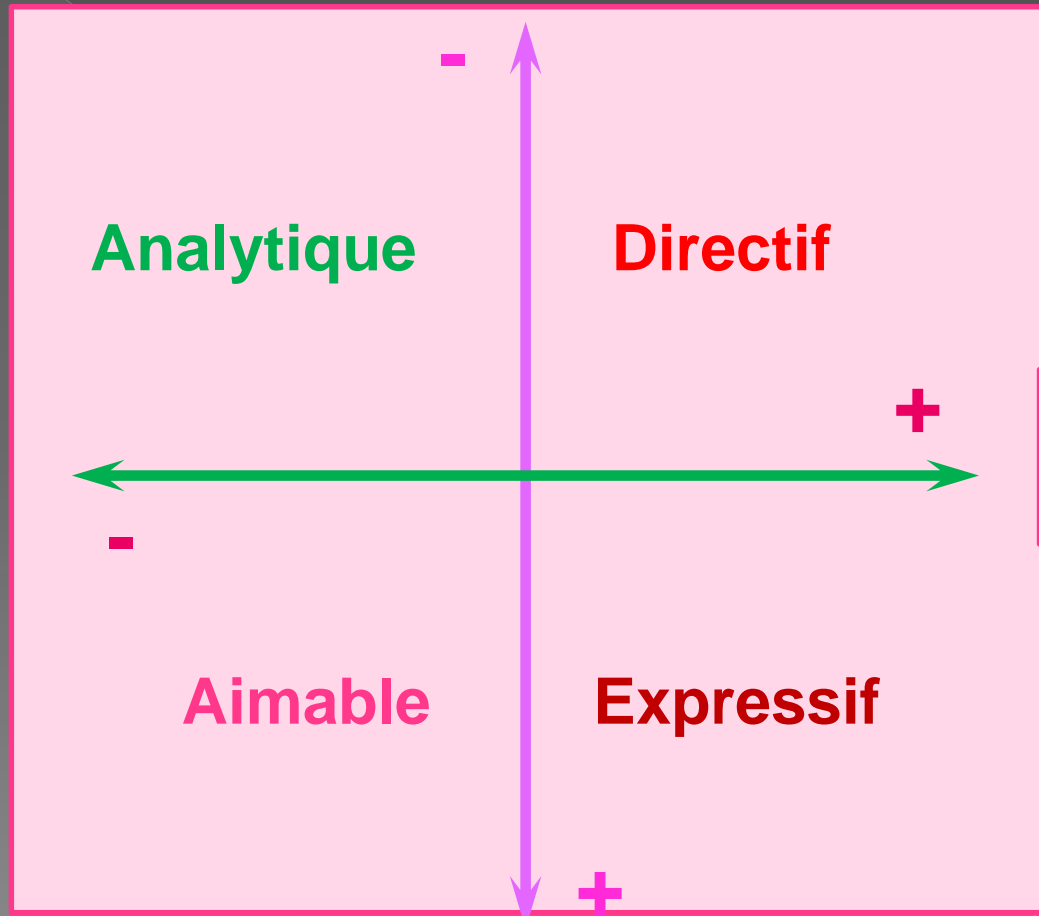
9.1.3. Le questionnement:

- ◉ Question ouverte
- ◉ Question semi fermée
- ◉ Question fermée

10. L'impact des styles personnels sur le style de communication orale

10.1 Les styles personnels

Moins de réactivité affective



Moins de dominance

Plus de dominance

Plus de réactivité affective

10.2 Les styles en interaction

- ⊙ Confronté à un autre style, nous nous campons dans notre propre style.
- ⊙ Les Échanges deviennent plus difficiles; d'où la nécessité à être flexible pour éviter l'interruption de la communication

■ Les + difficiles:

- Analytique – expressif
- Directif – aimable
- Directif – expressif

■ Les + compatibles:

- Directif – analytique
- Analytique – aimable
- Aimable – expressif

APPLICATION : Style personnel et Communication

- adapter notre style de communication en fonction du style de l'autre
- Exemple si notre interlocuteur est dans le style directif on doit être dans le style analytique ceci permet d'éviter l'affrontement car une communication directive de part et d'autre conduit à la violence verbale et provoque la rupture de communication

conclusion

- ⊙ **Le bon communicateur est celui qui écoute deux fois plus qu'il parle**
- ⊙ **Et c'est celui qui fait sortir celui avec qui en est relation de sa coquille, comme l'autiste, l'hyperactif, celui qui a problème de bégaiement, le sourd-muet..., enfin, ceux qui ne parle pas le même langage .**