

# ATTITUDE VERBALE ET FACON DE SE PRESENTER

## Article 27 du code de déontologie

### Respect du public

« Les salariés se comportent, en toutes circonstances, de **manière respectueuse et digne à l'égard du public**. Ils agissent avec tact, diplomatie et courtoisie. Dans l'exercice de leurs fonctions, ils s'interdisent envers autrui toute familiarité et toute discrimination, c'est-à-dire toute distinction fondée notamment sur l'origine, le sexe, la situation de famille, la grossesse, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, les opinions politiques ou syndicales, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ».

« Le salarié au contact du public doit veiller à la correction de sa tenue et au port des signes distinctifs et des équipements prévus par les lois et règlements, quelles que soient les circonstances ».

Lorsqu'on s'exprime oralement, plusieurs éléments sont importants à respecter :

1. **La forme du message** : la longueur et la formulation ont un impact sur le récepteur. De plus, celui qui va parler croit avoir une idée claire de ce qu'il a à dire, mais attention la clarté n'existe que pour soi.
2. **Être concis et précis** dans la traduction de sa pensée par le langage, recherche la précision de l'expression et ne pas se perdre dans les détails.
3. **Emettre à un rythme approprié**, c'est-à-dire ni trop vite, ni trop lentement.
4. **Faire converger les moyens** : joindre le geste à la parole, accompagner le discours d'un bon schéma, utiliser des exemples, répéter l'information, signaler les points importants du message.
5. **Utiliser le code du récepteur** et s'adapter à lui en s'assurant que derrière le même mot on a la même signification.
6. **Respecter l'information**, c'est-à-dire faire primer les faits sur les opinions personnelles. Conserver une attitude objective en se gardant de juger.
7. **Savoir se mettre à la place de l'autre** et lui reconnaître la possibilité d'avoir une autre vision des choses.
8. **Se connaître soi-même** pour faire la part des inévitables préjugés.

# LA VOIX

C'est votre voix qui va porter votre message, éveiller l'intérêt et stimuler la curiosité, **susciter l'écoute, attirer l'attention, séduire ou fatiguer**. Il faut donc être vigilant à :

- **L'intonation** : le mouvement mélodique de votre voix, caractérisé par des variations dans la hauteur. Il est indispensable de varier vos intonations en appuyant sur certaines syllabes, sur certains mots clés. Une expression monocorde sera toujours ressentie comme monotone. Un manque d'expressivité peut également indiquer que vous ne croyez pas vous-même en l'intérêt de ce que vous racontez.
- **L'intensité** : c'est la puissance avec laquelle vous parlez. Une intensité trop forte peut indiquer une volonté de domination et / ou être perçue comme de l'agressivité. Une intensité trop faible peut être perçue comme un repli sur soi ou du désintérêt.
- **L'articulation** : c'est l'action de prononcer les sons, les syllabes, les mots en les détachant. Elle permet d'améliorer la qualité et la netteté de la parole.
- **Le débit** : c'est la vitesse à laquelle on s'exprime. Les changements de vitesse stimulent l'écoute. Les extrêmes sont à éviter : un débit trop rapide ne sera pas compris, vous donnerez l'impression d'être pressé, de vouloir en finir au plus vite. Un débit trop lent vous fera paraître sans conviction, votre prise de parole aura un effet soporifique.
- **Les pauses** : elles permettent de reprendre du souffle et permettent à l'interlocuteur de réfléchir, de comprendre vos propos.