
Fiche Info : Communication orale

Jacobo Mbodj

Pour Jacobo Mbodj, jeune célibataire, se lever tôt le matin est chose facile. De nature joviale, il apprécie les conversations qu'il a avec les gens qu'il croise, du matin au soir. Ces échanges avec les autres deviennent plus aisés grâce aux exercices de communication orale réalisés au centre de formation des adultes qu'il fréquente. Jacobo est motivé par les progrès constants qu'il réalise et a soif d'en apprendre toujours davantage. Il comprend que chaque jour lui apporte une *occasion d'apprendre* et lui permet d'accroître ses *chances de succès*.

Son objectif est d'intégrer le *marché du travail canadien* le plus tôt possible.

Dans son pays natal, le Guatemala, Jacobo était mineur dans une mine de nickel. Il aimait son emploi, mais il aspirait à une vie meilleure. À 21 ans, il a décidé de partir à l'aventure et d'immigrer au Canada.

Il va sans dire que cette expérience de vie l'amène à ressentir une foule d'*émotions* et l'oblige à composer avec d'importants *changements*. Jacobo reconnaît néanmoins que le Canada est un pays qui lui fournit des *possibilités stimulantes*. Il s'agit tout simplement de *participer pleinement*, de profiter de l'*esprit communautaire* qui l'entoure et de saisir les occasions qui se présentent à lui, comme, par exemple, l'aide que lui offre le centre de formation des adultes. C'est ce qui lui permet de surmonter plus aisément l'*anxiété* et les *craintes* qu'il ressent à l'occasion.

Pour Jacobo, maîtriser les deux *langues officielles* demeure toujours un défi. Mais il choisit d'être persévérant. Il demande des directives, pose des questions, engage des conversations, fait des appels téléphoniques. Petit à petit, il réussit à perfectionner son habileté à communiquer oralement et à s'exprimer clairement. L'acquisition de cette compétence lui procure un sentiment de *bonheur*, de *réussite* et de *fierté*.

Chaque jour, il se sent davantage à l'aise dans ce *nouveau mode de vie*, qui lui plaît de plus en plus.

Les expressions en *italique* sont présentées à la *Fiche Travail 2 : Communication orale*, Tâche 1.

Fiche Travail 1 : Communication orale

Tâche 1 ➤ Trouver la définition de l'expression *communication orale*, selon Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC).

Directives ➤ Explore le site RHDCC (www.rhdcc.gc.ca) pour y trouver la définition de l'expression *communication orale*.

➤ Étapes à suivre.

- Sélectionne *Français*.
- Sélectionne *Index de A à Z* dans le menu de gauche.
- Sélectionne *Compétences essentielles*.
- Sélectionne *Qu'entend-on par compétences essentielles* dans le menu de gauche.
- Sélectionne *Communication orale*.

Tâche 2 ➤ Trouver des synonymes de l'expression *communication orale*.

Directive ➤ À l'aide d'un dictionnaire général, d'un dictionnaire de synonymes ou d'Internet, trouve trois synonymes de *communication orale*.

Tâche 3 ➤ Interpréter la pensée d'autrui.

Directive ➤ Explique ou confirme la citation suivante :
«Maîtriser la langue, c'est la clé du succès.»
Bienvenue au Canada, Cours de langue (2005), page 1

- Tâche 4** ►►► Discuter des exemples d'applications typiques de la compétence essentielle *communication orale* et en ajouter des nouveaux à la liste fournie.
- Directives** ►►► Voici quelques applications typiques de la compétence *communication orale*.
- En équipe, lis et commente les scénarios présentés. Complète la liste en y ajoutant trois autres applications pertinentes.
-

Quelques applications typiques de la compétence *communication orale*.

Carrière

- Faire une requête d'information pour trouver un emploi.
- Rencontrer un employeur en entrevue.
- Demander des directives plus précises à propos d'une tâche à accomplir.
- Discuter d'une nouvelle politique de travail avec ses collègues de travail.
- Répondre aux demandes de clients.

Communauté

- S'entretenir en société sur divers sujets.
- Se présenter à quelqu'un.
- Présenter une tierce personne.
- Demander ou donner des indications pour trouver un endroit précis.
- Demander ou accorder une permission.

Famille

- Discuter avec sa famille et ses amis.
- Téléphoner pour prendre rendez-vous (école, médecin, dentiste).
- Amorcer une communication avec les compagnies de téléphone, de gaz, d'électricité, de câblodiffusion ou d'accès à Internet.
- Exprimer et analyser ses sentiments.

Fiche Travail 2 : Communication orale

Mise en situation (carrière, communauté, famille)

Jacobo est une personne motivée. Dès son arrivée, il cherche à échanger verbalement le plus souvent possible avec d'autres gens. Il s'approprie un vocabulaire nouveau et des expressions courantes. Ceci lui permet de devenir plus habile à communiquer oralement.

Tâche 1 ►► Donner son opinion.

Directive ►► Explique à voix haute ce que signifie pour toi chacune de ces expressions.
 ►► Tu peux les trouver en *italique* dans le texte *Jacobo Mbodj*.

- occasion d'apprendre
- marché du travail canadien
- possibilités stimulantes
- esprit communautaire
- langues officielles
- nouveau mode de vie
- chances de succès
- émotions
- changements
- participer pleinement
- anxiété
- craintes
- bonheur
- réussite
- fierté

Tâche 2 ►► Illustrer sa pensée.

Directives ►► Suite à la discussion qui a lieu à la Tâche 1 ci-dessus, choisis l'expression qui te représente le mieux à ce moment précis de ton cheminement personnel.
 ►► Trouve dans une revue des images qui illustrent bien ton choix d'expression.
 ►► Fais un collage avec ces images et inscris ton nom comme titre.
 ►► Compose ensuite une phrase simple (sujet, verbe, complément ou attribut) pour décrire ta pensée. Écris-la dans ton cahier de travail et lis-la à tes pairs.

Fiche Travail 3 : Communication orale

Mise en situation (carrière)

Jacobo aime rencontrer de nouvelles personnes. C'est ainsi qu'il enrichit son réseau de personnes-ressources potentielles. Il prend soin de bien noter les points forts de chaque personne qu'il croise.

Tâche »»» Participer à une activité *brise-glace*.

Directives »»» Dans la **colonne de gauche**, coche d'un **X** les six caractéristiques qui te décrivent le mieux.

 »»» En discutant avec tes pairs, trouve ensuite deux personnes qui partagent chacune de tes caractéristiques.

 »»» Invite-les à poser leur signature sur la ligne de la **colonne droite**. Enfin, discutez ensemble dans le but de mieux vous connaître.

___ Je suis un passionné d'informatique.	_____
___ Je suis un parent.	_____
___ Je cuisine bien.	_____
___ Je parle très bien deux langues.	_____
___ J'aime regarder la télévision.	_____
___ J'aime les chiens.	_____
___ J'ai besoin de lunettes de lecture.	_____
___ Je préfère travailler en équipe.	_____
___ Je suis une personne matinale.	_____
___ J'aime jardiner.	_____
___ J'ai une carte de résident permanent.	_____
___ Je trouve facilement des solutions aux problèmes.	_____
___ J'ai déjà voyagé en métro.	_____
___ J'aime apprendre de nouvelles choses.	_____
___ Je viens d'une grande famille.	_____

Fiche Travail 4 : Communication orale

Mise en situation (carrière)

Durant une visite aux bureaux de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Jacobo entend deux commentaires qui attirent son attention et qui le font réfléchir.

Tâche »»» Parler et écouter de manière efficace.

- Directives**
- »»» Lis le **1^{er} énoncé**. Qu'en penses-tu?
 - »»» Discutes-en avec tes pairs.
 - »»» Sois attentif aux interprétations des autres et respecte leurs opinions.
 - »»» Partage tes pensées sur cet énoncé. Donne des exemples concrets pour l'appuyer.

1^{er} énoncé

«Il faut du courage pour s'installer dans un nouveau pays.»

- Directives**
- »»» Lis le **2^e énoncé**.
 - »»» Discute avec tes pairs de différents moyens d'acquérir de l'expérience de travail.
 - »»» Ensemble, dressez une liste de possibilités.

2^e énoncé

«Il peut être difficile de trouver un emploi au Canada sans expérience de travail préalable.»

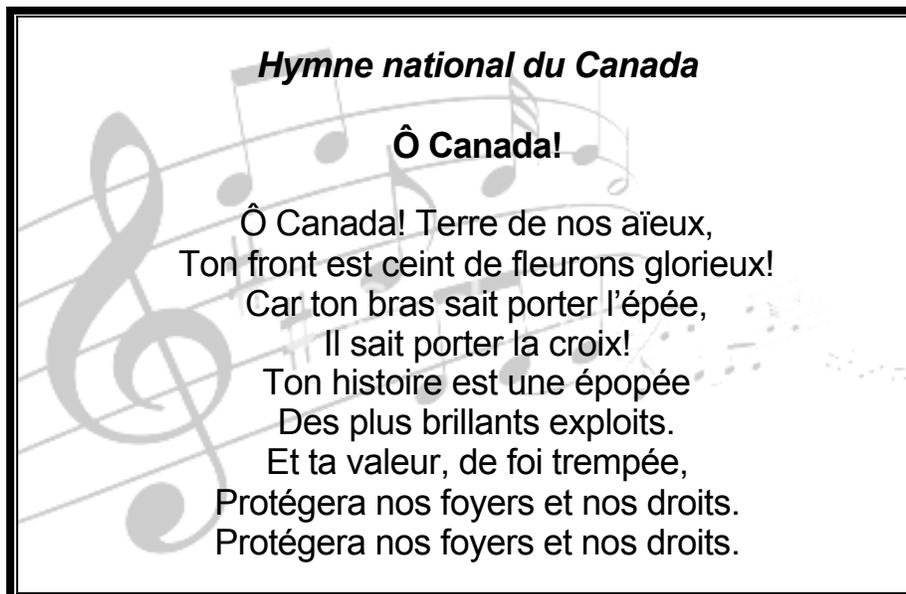
Fiche Travail 5 : Communication orale

Mise en situation (communauté)

Quelques semaines après son arrivée au Canada, Jacobo est invité à une partie de hockey entre les Sénateurs d'Ottawa et les Maple Leafs de Toronto. Au début de la partie, tous les partisans se lèvent pour chanter l'hymne national du pays.

Tâche ➤ Mémoriser les paroles de l'hymne national *Ô Canada*.

Directive ➤ Lis à voix haute les paroles de l'hymne national *Ô Canada*.



Hymne national du Canada

Ô Canada!

Ô Canada! Terre de nos aïeux,
Ton front est ceint de fleurons glorieux!
Car ton bras sait porter l'épée,
Il sait porter la croix!
Ton histoire est une épopée
Des plus brillants exploits.
Et ta valeur, de foi trempée,
Protégera nos foyers et nos droits.
Protégera nos foyers et nos droits.

Directive ➤ Trouve un synonyme pour chacun des mots ci-dessous :

Mots nouveaux	Synonymes
aïeux	
ceint	
fleurons	
glorieux	
épée	
épopée	
brillants	
exploits	
valeur	
foi	
trempee	
foyers	
droits	

Directive ➤ Complète le texte suivant au moyen de synonymes tirés de l'exercice précédent. Est-ce que l'hymne national se chante aussi bien?

Version adaptée (avec synonymes) de l'hymne national du Canada

Ô Canada!

Ô Canada! Terre de nos _____,

Ton front est _____ !

Car ton bras sait porter le _____,

Il sait porter la croix!

Ton histoire est une _____

Des plus _____.

Et ta _____, de _____,

Protégera nos _____ et nos _____.

Protégera nos _____ et nos _____.

Directives ➤ Mémorise les vraies paroles de l'hymne national
(individuellement ou en équipe). Exerce-toi à le chanter.

À noter Il est possible d'**écouter** la version instrumentale ainsi que la version française de l'hymne national *Ô Canada!* Rends-toi au site Internet www.patrimoinecanadien.gc.ca.

- Sélectionne *Français*
- Sélectionne *Index A-Z*
- Sélectionne *H*
- Sélectionne *Hymne national*



Fiche Travail 6 : Communication orale

Mise en situation (carrière, communauté, famille)

Ce matin, Jacobo a fait un appel au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada. Un message enregistré l'invite à laisser ses coordonnées et la raison de son appel.

- Tâche** ▶▶▶ Laisser un message téléphonique.
- Directives** ▶▶▶ Rédige un message pour chacun des scénarios proposés.
▶▶▶ Souviens-toi que lorsqu'on laisse un message sur une boîte vocale, il faut :
- bien écouter les directives,
 - parler lentement et clairement en laissant :
 - son nom
 - son numéro de téléphone
 - un court message.

-
1. Un appel au gouvernement fédéral pour savoir où et comment t'inscrire au Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI).
 2. Un appel à une banque pour prendre rendez-vous avec un conseiller financier.
 3. Un appel au ministère de la Santé de la province pour présenter une demande de carte d'assurance-maladie.

Fiche Travail 7 : Communication orale

Mise en situation (carrière)

Jacobo est tout excité aujourd'hui. Il a reçu un appel du bureau des ressources humaines d'une compagnie minière. Il est convoqué à une entrevue dans deux jours. Sa préparation en vue de cette rencontre devient prioritaire. Jacobo en parle avec sa formatrice au centre de formation des adultes.

Tâche 1 ➤ Passer en revue les étapes d'une entrevue.

Directives ➤ Place les étapes de l'entrevue en ordre chronologique.
➤ Étapes :

- les questions de l'employeur au candidat,
- la fin de l'entrevue,
- l'accueil du candidat par l'employeur,
- les questions du candidat à l'employeur (s'il y a lieu).

Ordre	Étapes d'une entrevue
1	
2	
3	
4	

Tâche 2 ➤ Passer en revue quelques conseils pratiques pour mieux réussir une entrevue.

Directive ➤ Complète les phrases trouées au moyen des mots qui figurent dans l'encadré suivant.

invité	brèves	renseignements	main
employeur	expérience	positive	en lien
attentivement	qualités	remercier	rendez-vous
regarder			

Conseils pratiques à suivre au moment de passer une entrevue

- Arriver environ dix minutes avant l'heure du _____.
- En entrant dans le bureau, saluer l'_____ et lui tendre la main.
- S'asseoir quand on est _____ à le faire.
- Écouter _____ les questions de l'employeur.
- Répondre aux questions plus générales en faisant valoir son _____ et ses _____ comme travailleur.
- Répondre aux questions plus précises en donnant les _____ demandés.
- Toujours parler de manière _____.
- Souligner ses qualités _____ avec l'emploi demandé.
- _____ l'employeur quand il parle et quand on lui répond.
- Veiller à ce que les réponses demeurent _____ et liées à l'emploi.
- À la fin, _____ l'employeur et lui donner la _____.

Tâche 3 ➤ Se préparer à passer une entrevue.

Directive ➤ Exerce-toi à bien répondre (oralement) aux questions ci-dessous.

Questions possibles de l'employeur

1. Parlez-moi de vous.
2. Avez-vous déjà fait ce genre de travail?
3. Quelles sont vos qualifications pour ce travail?
4. Avec quel genre de machines ou d'équipement avez-vous travaillé?
5. Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi?
6. Où avez-vous fait vos études?
7. Pourquoi voulez-vous travailler ici?
8. Où vous voyez-vous dans cinq ans?
9. Que savez-vous à propos de notre entreprise?
10. Décrivez-vous en cinq mots.
11. Quels sont vos points forts?
12. Quels sont vos points faibles?
13. Pouvez-vous travailler sous pression?
14. Êtes-vous souvent absent du travail?
15. Êtes-vous ponctuel?

Fiche Travail 8 : Communication orale

Mise en situation (carrière)

La formatrice du centre de formation des adultes invite parfois des professionnels à venir parler avec les apprenants. Elle estime que ces derniers acquièrent des connaissances plus complètes quand ils ont l'occasion de parler avec des «gens du métier». Ces rencontres leur permettent aussi de mieux orienter leur choix de carrière. Durant ces visites, Jacobo est très attentif. Il arrive également que le groupe d'apprenants se rende en milieu de travail. C'est encore plus profitable de voir ce qui se passe sur le marché du travail.

- Tâche** »»» Échanger des idées et des renseignements avec d'autres personnes.
- Directives** »»» Avec l'aide de tes pairs, dresse une liste de dix questions à poser à un invité expert. Note les réponses obtenues durant la rencontre.
-

Fiche Travail 9 : Communication orale

Mise en situation (communauté)

À son arrivée au centre de formation des adultes, Jacobo est accueilli chaleureusement. La coordonnatrice et les formatrices lui souhaitent la plus cordiale des bienvenues. Dans ses ateliers de formation, il rencontre des gens venus des quatre coins du monde. Il se rend compte que chaque nouvel arrivant a sa propre façon de dire *bienvenue*. Il est fascinant d'entendre toutes ces langues.

Tâche 1 »»» Apprendre à connaître davantage les apprenants du groupe.

Directives »»» Demande aux apprenants de ton groupe de te montrer comment souhaiter la bienvenue dans leur langue maternelle.

»»» Avec tes pairs, crée un tableau avec les différentes façons de souhaiter la bienvenue dans différentes langues, en inscrivant aussi le nom de l'apprenant qui a fourni chaque version.

»»» Affichez-le tableau pour pouvoir vous y référer rapidement. De temps à autre, souhaite la bienvenue à tes pairs dans leur langue maternelle.

Tâche 2 »»» Trouver des réponses en faisant une recherche dans Internet.

Directives »»» Seul ou en équipe de deux, complète la liste des vingt façons de souhaiter la bienvenue, présentées à la page iii de l'*Agenda des nouveaux arrivants au Canada* (www.fceeagenda.com).

»»» Rends-toi au moteur de recherche *Google*. Fais une recherche en utilisant tous les mots suivants «elite net jennifers welcome». Choisis le site Internet www.elite.net/~runner/jennifers/welcome.htm pour trouver le pays d'où provient chacune des expressions. Il est à noter que les expressions se trouvent toutes dans la liste des 325 expressions, mais que ce site est uniquement en anglais. Quelques versions de bienvenue sont données pour toi (1, 6, 7 et 15), en guise d'exemple.

Différentes façons de souhaiter la bienvenue

	Message	Langue
1	bienvenue	français
2	willkommen	
3	tere tulemast	
4	kalos orisate	
5	benvenuto	
6	akuaba	ghanéen
7	hau	dakota (langue sioux), États-Unis
8	isten hozta	
9	welcome	
10	bula vinaka	
11	irashaimasu	
12	welkom	
13	dobro dosli	
14	huan ying	
15	pari yegak	arménien
16	bienvenido	
17	djirri-nyurra	
18	velkommen	
19	vitejte	
20	ahlan wa sahlan	

Tâche 3 ►►► Apprendre à mieux connaître les membres du groupe.

- Directives**
- À ton tour, montre aux autres apprenants comment on se salue dans ton pays d'origine (par exemple, la poignée de main, le regard dans les yeux).
 - Écoute attentivement les explications données par les autres apprenants de ton groupe afin de mieux les comprendre.

LES CARRIÈRES PRÉSENTÉES EN SALLE DE FORMATION

«Les liens avec l'entreprise peuvent rendre le programme d'études plus concret, plus vivant. Des renseignements concrets sur les pratiques professionnelles actuelles et les exigences du marché peuvent rendre les leçons plus pertinentes et plus intéressantes.» *Passport pour la prospérité*, page 3, Conseil provincial de partenariats, le ministère de l'Éducation et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

Affaires, finance et administration

- représentant de Ressources humaines et Développement des compétences Canada
- représentant du Centre d'emploi pour étudiants
- représentant d'une agence de placement
- représentant d'une institution financière

Arts, culture, sports et loisirs

- artiste (comédien, musicien, etc.)
- représentant d'un théâtre communautaire (directeur artistique)
- employé d'un cinéma
- employé d'un complexe sportif (sauveteur, moniteur, etc.)

Secteur de la santé

- diététiste – alimentation
- esthéticienne – soin de la peau, du visage, des mains
- personne qui dispense des soins à domicile
- représentant de l'unité sanitaire locale
- représentant du ministère du Travail
- représentant de la Santé et sécurité au travail

Vente et services

- conseiller ou conseillère d'orientation
- gérant d'épicerie
- gérant de quincaillerie
- nettoyeur de fenêtres
- personnel affecté à l'entretien ménager
- employé dans le domaine des textiles
- gérants de restaurant (restauration traditionnelle, restauration rapide, bistro, etc.)
- personne habilitée à faire une présentation sur les vêtements (Comment s'habiller pour une entrevue?)

Invités experts (suite)

Métiers, transports et machinerie

- personne habilitée à faire une présentation sur l'apprentissage
- maçon
- constructeur de routes
- machiniste
- peintre
- travailleur en construction, en toiture, charpentier, menuisier
- mécanicien automobile
- chauffeur (autobus scolaire, autobus public, taxi, etc.)
- employé de l'industrie du transport ferroviaire (trains) ou routier (camions)

Transformation, fabrication et services d'utilité publique

- concierge d'immeuble
- gestionnaire de bénévoles
- imprimeur
- représentant des Forces armées canadiennes
- représentant d'une agence de placement
- représentant d'un centre d'emploi pour étudiants
- représentant d'un syndicat

Secteur primaire

- pêcheur
- chasseur
- fermier
- spécialiste des ressources naturelles – environnement
- trappeur

