



Le module *Facilité à communiquer* présente des occasions de partager ses expériences personnelles de communication et de connaître des stratégies pour faciliter le développement de cette compétence. En progressant dans le module, les personnes apprenantes devraient voir une amélioration de leur facilité à communiquer. Les 22 tâches, accompagnées d'activités d'apprentissage, présentent les notions de façon graduelle. Ces tâches sont divisées en deux catégories : Partie 1 et Partie 2. Elles respectent la philosophie du cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) et touchent, entre autres, la grande compétence E, *Gérer l'apprentissage*.

Vingt-et-une annexes s'adressant aux personnes apprenantes accompagnent les tâches afin d'enrichir les activités d'apprentissage. Elles sont fournies à titre d'exemples pour appuyer davantage les formatrices. Ces annexes peuvent être projetées au tableau blanc interactif (TBI, ou *Smartboard*) ou à l'ordinateur.

Il est bon que les personnes apprenantes aient un cahier de travail personnel qui les accompagne dans l'étude des compétences génériques et qu'elles gardent leurs travaux dans un cartable ou un portfolio pour voir leurs progrès tout au long du processus.

Dans ce module, l'ordinateur est utilisé dans l'exécution de certaines tâches. Les formatrices doivent être sensibles aux habiletés technologiques restreintes de certaines personnes. Les activités suggérées peuvent être adaptées aux besoins de votre groupe. Pour aider les personnes apprenantes qui sont très peu familières avec l'ordinateur, nous vous invitons à vous rendre au www.centrefora.on.ca, sous **PILA**, et à consulter le **Module sur la technologie**. Vous n'avez pas de code d'accès? Faites-en la demande sur le site du PILA.

À titre de référence, voici la définition des trois savoirs.

Savoir	Savoir-faire	Savoir-être
Le savoir inclut les connaissances, c'est-à-dire tout ce qui se rapporte à la compréhension des principes et règles de base qui définissent les compétences génériques (par exemple, la compréhension des styles d'apprentissage et de leur importance dans le développement de la volonté d'apprendre).	Le savoir-faire renvoie à l'application des règles, lois et principes que comporte l'exercice de la compétence générique (par exemple, non seulement connaître les styles d'apprentissage, mais aussi mettre en pratique les stratégies qui favorisent le respect de son propre style).	Le savoir-être est la dimension affective de l'apprentissage : croyances, sentiments, perceptions, attitudes, besoins et valeurs soulevés par les interactions avec d'autres personnes et avec l'environnement. Il est essentiel d'être disposé à apprendre, d'exprimer ses sentiments et de partager ses expériences personnelles durant le développement des compétences génériques.

Il est très important que les personnes apprenantes comprennent que développer leurs compétences génériques se compare à développer leur musculature dans un gymnase.

Musculature	Compétences génériques
Il faut avoir un but précis, p. ex., sculpter les muscles de son corps.	Il faut avoir un but précis, p. ex., utiliser des stratégies d'apprentissage permettant le développement des compétences.
Il faut s'exercer de façon constante, se rendre au gymnase régulièrement et suivre un régime approprié.	Il faut s'exercer de façon régulière, mettre en pratique les exercices pouvant favoriser le développement des compétences.
Les changements sont progressifs et graduels; on ne voit pas les résultats tout de suite.	Les changements sont progressifs et graduels; on ne voit pas les résultats tout de suite.
Plus on y met d'efforts, meilleurs sont les résultats, c'est-à-dire mieux on développe sa musculature.	Plus on y met d'efforts, meilleurs sont les résultats, c'est-à-dire mieux on acquiert les compétences.
C'est un travail ardu; on ressent parfois des douleurs musculaires.	C'est un travail ardu; on ressent parfois de l'inconfort durant la pratique.
Les bienfaits en valent la peine : on développe un corps sculpté et en santé.	Les bienfaits en valent la peine : on acquiert des compétences qui peuvent servir dans tous les volets de sa vie.

Qu'est-ce qu'un cahier de travail personnel?

Dans les modules, on invite les personnes apprenantes à utiliser leur cahier de travail personnel pour effectuer les activités sur les compétences génériques. Il peut s'agir d'un portfolio ou d'un cartable dans lequel la personne insère les feuilles imprimées durant les divers exercices pour pouvoir s'y référer tout au long du module.

Le cahier de travail personnel peut aussi servir d'outil de référence à la formatrice dans le cadre de l'évaluation du rendement de la personne apprenante.

Qu'est-ce qu'un journal de bord?

Nous encourageons aussi les personnes apprenantes à tenir un journal de bord. Cette stratégie les aidera à comptabiliser les efforts déployés durant leur cheminement et au cours du développement des compétences génériques.

Le journal de bord est un outil personnel qui sert, entre autres, à noter ses opinions, ses questions, ses sentiments, ses réflexions personnelles, ses réactions et ses commentaires positifs ou négatifs sur les sujets abordés durant les séances de formation. Non structuré et tout à fait personnel, le journal de bord n'est pas évalué. La formatrice n'y a accès que si la personne apprenante lui en donne la permission.

Pourquoi utiliser un journal de bord?

Le journal de bord permet à la personne de garder un compte rendu écrit de ses réflexions sur les leçons et peut lui servir de rappel durant le développement pratique des compétences génériques. Il est bon, durant les ateliers, que la formatrice donne aux personnes apprenantes des occasions d'inscrire des choses dans leur journal de bord. Plusieurs pistes d'animation les invitent d'ailleurs à noter leurs réflexions.

Comment se servir d'un journal de bord?

Nous recommandons d'y noter la date et d'indiquer un titre qui représente la leçon. Écrire de façon journalière dans son journal de bord est une habitude à acquérir, car elle facilite le développement des compétences génériques.

— Définition —

La **facilité à communiquer** est la capacité de s'exprimer clairement oralement et par écrit, de bien écouter et d'être sensible au langage corporel ou non verbal.

Cette communication a toujours lieu dans l'interaction.

*Communiquer facilement, oralement et par écrit,
tout en reconnaissant le langage non verbal.*

Autres façons de l'exprimer : être capable d'écouter, être présent dans l'écoute, être empathique, s'intéresser à l'autre, être réceptif et ouvert à l'autre, être disponible, donner de la rétroaction, bien s'exprimer oralement et par écrit, se faire comprendre, bien comprendre les autres, être ouvert sans juger, créer un environnement favorable aux confidences, apprendre à découvrir l'autre, bien transmettre un message verbal ou écrit, interagir avec d'autres, échanger des idées de vive voix ou par écrit

Objectifs du module

Ce module permettra à la personne apprenante de (d') :

- ✓ Interpréter le langage non verbal
- ✓ Devenir un auditeur plus efficace
- ✓ Différencier les faits des opinions
- ✓ Développer son empathie envers les gens
- ✓ Utiliser des stratégies pour exprimer son opinion
- ✓ Utiliser des stratégies pour avoir une écoute active
- ✓ Utiliser des stratégies pour apprendre à dire «non»
- ✓ Utiliser des stratégies pour persuader ou convaincre
- ✓ Poser des questions pour encourager la conversation
- ✓ Être plus attentive aux personnes avec qui elle converse
- ✓ Élaborer des arguments pour défendre son point de vue
- ✓ Utiliser des stratégies pour bien communiquer oralement
- ✓ Utiliser des techniques de reformulation ou de paraphrase
- ✓ Utiliser des stratégies pour parler au téléphone efficacement
- ✓ Utiliser des stratégies pour donner et recevoir de la rétroaction
- ✓ Utiliser des stratégies pour communiquer efficacement par écrit
- ✓ Utiliser des stratégies pour poser des questions de façon efficace
- ✓ Utiliser des stratégies pour donner des instructions ou des directives

En se fondant sur l'évaluation administrée par la formatrice que l'on retrouve dans le *Guide sur les compétences génériques*, revoir les points suivants avec les personnes apprenantes en menant à bien les 22 tâches décrites dans ce module :

- Je respecte l'opinion des autres.
- Les gens respectent mes conseils.
- Je suis empathique envers les gens.
- Je sais communiquer mes idées par écrit.
- J'interprète facilement le langage non verbal.
- Je sais m'exprimer lorsque je parle au téléphone.
- Je n'interromps pas les gens quand ils me parlent.
- Je sais poser des questions pour clarifier un message.
- J'écoute activement lorsque les gens se confient à moi.
- Je sais exprimer mon opinion clairement, pour être compris.
- Je sais m'exprimer oralement pour convaincre ou persuader.
- Je regarde les gens dans les yeux lorsque j'interagis avec eux.
- Je sais utiliser des arguments pour défendre mon point de vue.
- Je sais m'exprimer oralement pour dire «non» quand c'est nécessaire.
- Je sais m'exprimer oralement pour donner ou recevoir de la rétroaction.
- Je sais m'exprimer oralement pour donner des instructions ou des directives.
- Je me souviens du nom et de l'information personnelle des gens avec qui j'interagis.
- Je sais utiliser les graphiques et les tableaux dans mes textes pour clarifier le message.
- Je demande des précisions quand je ne comprends pas quelque chose qui m'est communiqué.
- Je sais utiliser les outils de communication moderne, notamment l'ordinateur et le téléphone cellulaire.

Notes à l'intention de la formatrice

La durée suggérée des tâches est une valeur approximative et varie selon le niveau des personnes apprenantes de votre groupe.

L'avant-dernière tâche dans le module est la simulation d'une entrevue. Bien que le même format d'entrevue soit répété d'un module à l'autre, les questions posées et la compétence en vedette sont différentes. Cette répétition intentionnelle du format peut être très bénéfique pour les personnes apprenantes, car il est essentiel qu'elles aient l'occasion de jouer le rôle d'un employeur et celui d'un candidat appelé à démontrer sa maîtrise de la compétence en vedette durant une entrevue.

L'autoévaluation est la dernière tâche du module et elle a également le même format dans les 20 modules. L'autoévaluation permet de déterminer les progrès de la personne apprenante dans la compétence abordée. Chaque énoncé indique le numéro de la tâche auquel il se rapporte, de façon à vous permettre :

- d'administrer l'autoévaluation par étapes afin de suivre la progression de la personne apprenante durant le module et
- d'utiliser uniquement les énoncés qui se rapportent aux tâches accomplies si vous choisissez seulement certaines d'entre elles.

Certaines activités touchent aussi les compétences génériques suivantes :

- Esprit d'équipe
- Confiance en soi
- Facilité à s'adapter
- Volonté d'apprendre
- Sens de l'organisation
- Intelligence émotionnelle

Le but de ce module est de présenter des éléments importants de la communication afin de permettre aux personnes apprenantes de comprendre les multiples facettes de celle-ci et de s'exercer à améliorer la leur. Les questions de grammaire, d'orthographe, de syntaxe, etc. sont toutefois réservées au cours de français et ne sont pas abordées dans ce module. Il existe de nombreux documents pour exercer davantage les notions incluses dans le module, surtout celles liées au marché du travail. Mentionnons, par exemple, les documents suivants élaborés par SkillPlan : *La Lecture au travail*, *La Rédaction au travail* et *Le Plaisir d'apprendre à découvrir le milieu de travail*. Ils sont disponibles auprès du Centre FORA, tout comme le jeu du site suivant : *Jobville - Jeu de matériel authentique*, Guide de la formatrice (http://www.centrefora.on.ca/jobville/documents/Jobville_Guide.pdf).

Dans la plupart des activités, vous inviterez les personnes apprenantes à travailler en équipes de deux personnes ou plus, pour favoriser l'interaction et stimuler les échanges et le travail. Les activités peuvent toutefois être effectuées individuellement. À vous de décider selon le groupe.

Voici une liste des divers éléments abordés dans les 22 tâches de ce module.

Partie 1

- 1 : Communication à sens unique ou réciproque
- 2 : Ton et inflexion de la voix
- 3 : Communication gestuelle ou non verbale
- 4 : Perception personnelle
- 5 : Écoute active
- 6 : Écoute active
- 7 : Écoute active
- 8 : Poser des questions
- 9 : Connaître les stratégies (oral)
- 10 : Donner des directives claires et précises
- 11 : Distinguer faits et opinions

Partie 2

- 12 : Exprimer son opinion
- 13 : Persuader et convaincre
- 14 : Préparer ses arguments
- 15 : Présenter des arguments dans un débat
- 16 : S'exercer à dire «non»
- 17 : Donner de la rétroaction
- 18 : Bien communiquer par téléphone
- 19 : Connaître les stratégies (écrit)
- 20 : Rédiger des textes
- 21 : Simuler une entrevue
- 22 : S'autoévaluer

Choisissez seulement celles qui correspondent le mieux aux besoins des personnes apprenantes de votre groupe.

Quelques suggestions pour adapter les tâches au niveau 1 ou 3 du cadre du CLAO

Niveau 1 : Dans plusieurs des activités de ce module, le groupe de tâches *Interagir avec les autres* est en vedette, à cause de la matière et des interactions orales. Pour porter la complexité au niveau 1, vous pouvez éliminer les discussions et les explications en groupe et vous assurer que les interactions sont brèves et se font avec une autre personne seulement. En ce qui a trait au groupe de tâches *Lire des textes continus*, vous pouvez faire la lecture vous-même sans demander aux personnes apprenantes de lire ou de travailler en équipes de deux. Pour le groupe de tâches *Remplir et créer des documents*, faites l'autoévaluation avec les personnes apprenantes qui sont débutantes en lecture, soit au tableau blanc interactif ou au rétroprojecteur. Les inviter à écrire des mots clés pour répondre et à faire l'activité oralement avec vous.

Niveau 3 : Pour porter la complexité au niveau 3, assurez-vous que les interactions sont plus longues, qu'elles se font avec une autre personne ou plus et qu'elles portent sur divers sujets en même temps. En ce qui a trait au groupe de tâches *Lire des textes continus*, vous pouvez donner plus de lecture à la fois, car les personnes apprenantes de ce niveau passeront à travers beaucoup plus vite. Aussi, posez des questions qui visent davantage l'évaluation et l'intégration de la matière. Pour le groupe de tâches *Remplir et créer des documents*, les personnes apprenantes peuvent remplir l'autoévaluation seules et sans aide.

Assurez-vous que le partage des résultats des activités et du questionnement demeure une expérience d'apprentissage positive et non menaçante pour les personnes apprenantes. Adaptez si nécessaire les savoirs reliés aux activités pour diminuer ou augmenter le niveau des tâches.



La grande compétence *Utiliser la technologie numérique* a été abordée à la tâche 20 avec la suggestion de créer un blogue, de même qu'à la tâche 14, où l'on encourage les personnes apprenantes à faire de la recherche sur Internet. Pour mettre davantage l'accent sur des activités qui touchent la communication en technologie avec des tablettes, consultez les idées fournies dans le site suivant :

<http://fr.alphaplus.ca/technologie-vedette/353-tablettes-electroniques-applications-et-litteratie.html>.

Les savoirs suivants sont abordés dans le cadre des 22 tâches. Étant donné que l'ordinateur est une façon très courante de travailler et qu'il s'agit d'un outil parmi d'autres, «Utilisation de l'ordinateur» ne figure pas dans les savoir-faire. Par contre, vous y trouverez «Navigation sur Internet».

Savoirs

- Sensibilisation à la communication réciproque
- Sensibilisation à l'écoute active
- Sensibilisation à la communication orale
- Sensibilisation à la communication écrite
- Sensibilisation au langage non verbal
- Compréhension des composantes d'un message
- Compréhension du ton et de l'inflexion de la voix dans la communication
- Définition des mots *persuader, convaincre, communication, rétroaction* et *reformulation*
- Distinction entre un fait et une opinion
- Compréhension des règles du débat
- Compréhension d'un jeu de rôles
- Compréhension des stratégies pour améliorer son écoute active
- Compréhension des stratégies pour améliorer sa communication orale : reformuler, poser des questions, donner des directives, exprimer son opinion, persuader et convaincre, défendre son point de vue, dire «non», donner et recevoir de la rétroaction, parler au téléphone
- Compréhension des stratégies pour améliorer sa communication écrite
- Compréhension de la perception

Savoir-faire

- Partage de ses réactions
- Participation à un jeu de rôles
- Expression de ses opinions
- Travail en groupe
- Présentation devant un groupe
- Distinction entre un fait et une opinion
- Recherches informatisées
- Capacité de défendre son opinion
- Reformulation des paroles d'un interlocuteur
- Capacité de questionner et de persuader
- Capacité de dire «non»
- Rétroaction (donner et recevoir)
- Communication stratégique au téléphone
- Communication stratégique par écrit
- Directives claires
- Exercices de la perception
- Exercice du ton et de l'inflection de la voix
- Simulation d'une entrevue
- Capacité d'être stratégique en entrevue
- Navigation sur Internet
- Autoévaluation

Savoir-être

- Empathie résultant de son écoute active
- Fierté de pouvoir donner des directives claires oralement et par écrit
- Confiance d'exprimer son opinion
- Fierté de pouvoir persuader et convaincre
- Confiance de parler devant un groupe
- Fierté d'utiliser l'ordinateur et un engin de recherche comme Google ou Yahoo
- Fierté d'être organisé
- Confiance de défendre son opinion
- Confiance de travailler en équipe
- Disposition à apprendre
- Fierté de pouvoir communiquer clairement et calmement
- Fierté de pouvoir s'adapter
- Fierté de pouvoir dire «non»
- Fierté de pouvoir donner et recevoir de la rétroaction
- Fierté de pouvoir défendre son opinion



Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 1

Expliquer à un collègue comment assembler les pièces d'une structure, dans le but de comprendre l'importance de la communication réciproque. (Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes revoient en groupe les éléments d'une bonne communication orale (émetteur, récepteur, message et rétroaction). Ensuite, elles effectuent en équipes de deux une activité sur la communication réciproque et la communication à sens unique.

Pistes d'animation suggérées

- Poser les questions suivantes au groupe :
 - *Combien de fois environ communiquez-vous dans une journée?*
 - *Quelles sont les différentes façons de communiquer?*
 - *En général, quel est l'objectif de vos communications orales ou écrites?*
 - *Qui amorce la communication : vous ou l'autre personne? Pourquoi?*
 - *Planifiez-vous toujours ce que vous allez communiquer?*
 - *Avec qui préférez-vous communiquer et comment communiquez-vous avec ces personnes?*
 - *Est-ce que vous communiquez différemment avec une personne ou une autre, par exemple, un patron ou un membre de la famille?*
 - *Que veut dire pour vous le mot communication?*

Discuter ensemble des réponses aux questions. Les résultats des deux premières questions devraient démontrer qu'environ 70 % du temps, la communication est faite d'écoute (53 %) et de parler (17 %) et que le reste du temps (30 %), elle passe par l'écriture et la lecture.

- Présenter la définition du mot *communication*.

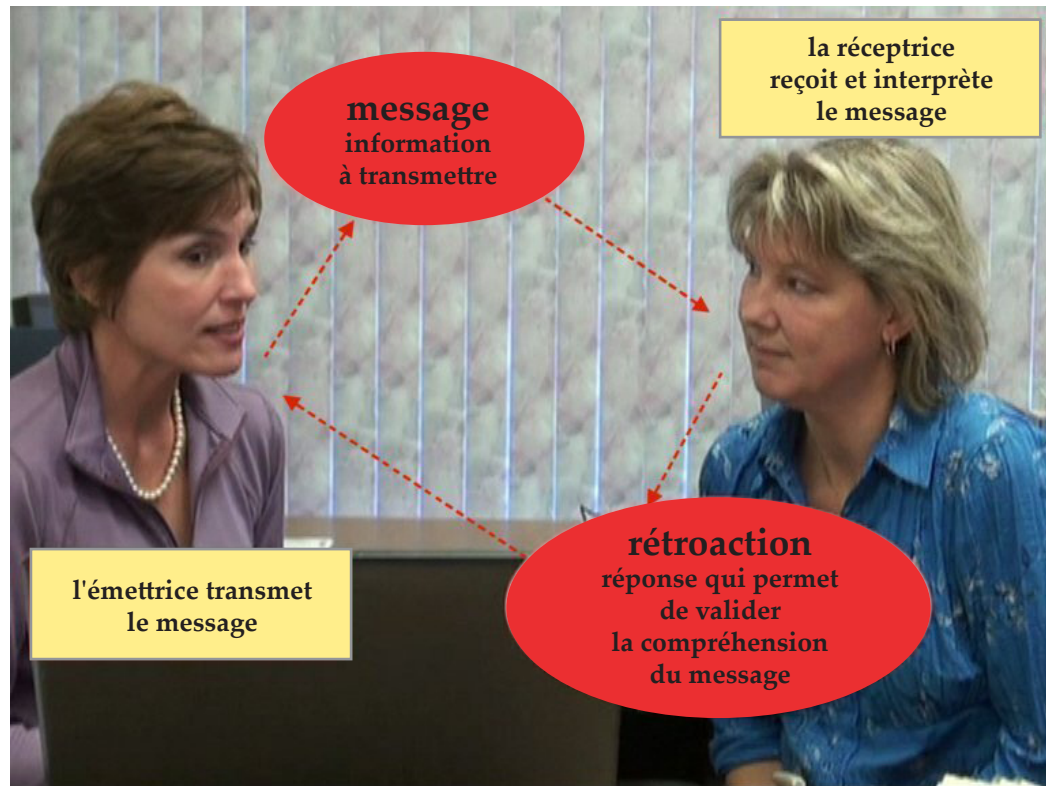
Transmission d'un message par un émetteur et interprétation de ce message par un récepteur. Processus interactif durant lequel la rétroaction permet la clarification, et donc la compréhension du message

Ensuite, présenter et expliquer les 4 éléments de la communication : émetteur(trice), récepteur(trice), message et rétroaction (voir l'**Annexe 1**).
- Inviter les personnes apprenantes à faire deux activités de communication à sens unique et de communication réciproque proposées à l'**Annexe 2**. Expliquer que l'activité 1 de l'Annexe 2 ne comporte aucune interaction, contrairement à l'activité 2. S'assurer que tous comprennent bien avant de commencer. Comparer ensuite en groupe les résultats des deux activités.

Note : L'Annexe 2 se trouve aussi dans le site Web du Centre FORA, au http://meta-phare.centrefora.on.ca/mtp/ph/themes/communication/le_schema_de_la_communication.shtml.

Annexe 1

Les éléments de la communication



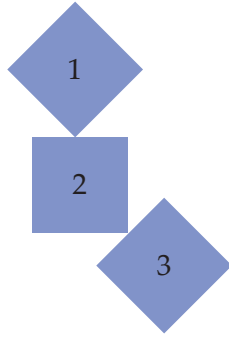
Étudie bien l'illustration ci-dessus pour voir comment les éléments de la communication entrent en jeu dans chacune de nos interactions avec les autres. L'émetteur ou l'émettrice transmet le message, qui est reçu par le récepteur ou la réceptrice. Le récepteur ou la réceptrice donne une rétroaction pour valider sa compréhension du message. Le moyen peut être transmis face à face, par l'entremise du téléphone ou de la télévision, au moyen d'un courriel, d'une lettre, d'une carte ou d'une note, à l'aide d'un microphone, sur une diapositive, dans un journal ou une revue, etc.

Il est important de savoir quels sont les éléments de la communication et les différents types de communication afin d'améliorer tes compétences dans ce domaine.

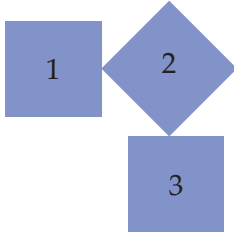
Annexe 2

Communication à sens unique et communication réciproque

Activité 1 – Communication à sens unique (aucune interaction avec le groupe)

Directives 1. Place-toi à l'avant du local. 2. Tourne le dos au groupe. 3. Examine attentivement ce dessin. 4. Décris la position du carré 1, puis celle du carré 2, ensuite celle du carré 3, afin que les autres participants puissent faire le même dessin. 5. Donne des directives aussi précises que possible.	Dessin original (1) 
--	---

Activité 2 – Communication réciproque (interaction avec le groupe)

Directives 1. Place-toi à l'avant du local. 2. Fais face au groupe. 3. Examine attentivement ce dessin. 4. Décris la position du carré 1, puis celle du carré 2, ensuite celle du carré 3, afin que les autres participants puissent faire le même dessin. 5. Donne des directives aussi précises que possible. N.B. Les participants peuvent se poser des questions entre eux.	Dessin original (2) 
--	--

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 2

Lire des messages à voix haute pour comprendre l'importance du ton et de l'inflexion de la voix. (Niveau 2)

Durée approximative : 90 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes exercent le ton et l'inflexion de leur voix dans la transmission orale des messages. Un lien direct sur Internet leur est fourni pour approfondir le concept étudié. L'activité répond précisément aux descripteurs du rendement *Fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton et Utilise et interprète des indices non verbaux (p. ex., langage corporel, expressions du visage, gestes), sous la grande compétence Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres).*

Pistes d'animation suggérées

- Revenir brièvement sur les réponses aux questions de la tâche 1. Souligner qu'il y a différentes façons de communiquer et que chacune a ses avantages et ses inconvénients. Inviter les personnes apprenantes à discuter des différences culturelles qui peuvent aussi entrer en jeu.
- Demander aux personnes apprenantes de former des équipes de deux, puis diviser les équipes en 3 groupes : un qui communiquera face à face, un qui communiquera au téléphone et un qui communiquera par Internet. Les personnes qui communiquent face à face n'ont pas de restrictions; elles choisissent un sujet de discussion et communiquent tout simplement. Celles qui communiquent par téléphone doivent s'asseoir dos à dos pour communiquer. Quant à celles qui communiquent par Internet, elles peuvent seulement échanger des messages écrits, sur papier ou à l'aide d'un ordinateur. Inviter les équipes à choisir un sujet de discussion parmi les 3 suivants :
 - Annoncer à une personne qu'elle perd son emploi
 - Recruter une personne comme bénévole pour un organisme
 - Offrir du mentorat à quelqu'un sur un sujet particulier
- Demander aux groupes de changer de mode de communication (face à face, au téléphone, par écrit) et de noter leurs impressions après chaque exercice.
- Poser la question suivante au groupe :
 - *Préférez-vous communiquer face à face, au téléphone ou par écrit (courriel, message texte ou lettre)? Pourquoi?*

- Souligner que durant la communication orale, environ
 - 55 % de la communication passe par le non-verbal, c'est-à-dire les expressions du visage, les mouvements du corps, la posture, la distance physique et le contact des yeux;
 - 38 % de la communication passe par le vocal, c'est-à-dire le ton, le volume et le rythme de la voix (le paraverbal);
 - 7 % de la communication passe par le verbal, c'est-à-dire le vocabulaire choisi, les mots, les termes et les expressions utilisés.
- Discuter de l'importance de la communication non verbale dans la transmission d'un message, en commençant par le ton et l'inflection de la voix, ce que l'on appelle aussi le **vocal** ou le **paraverbal**. Le terme *paraverbal* désigne tout ce qui accompagne le discours, comme le ton de la voix, le rythme d'élocution, les pauses, etc.
- Consulter le site du Centre FORA pour obtenir une explication visuelle de la transmission d'un message au
http://meta-phare.centrefora.on.ca/mtph/themes/communication/la_transmission_du_message.shtml.
- Souligner que la prochaine activité va leur permettre d'exercer cette partie de la communication non verbale. Lorsqu'une personne lit un message, les inflexions de sa voix et le ton qu'elle utilise permettent d'y associer une émotion et de mieux interpréter le message. Demander aux personnes apprenantes de former des équipes de deux et de lire les 3 messages à l'**Annexe 3** en utilisant différents tons de voix, tel qu'indiqué.
- Discuter ensuite des résultats de l'exercice et du lien entre le langage non verbal et la communication d'un message, en vous assurant que les personnes apprenantes découvrent par elles-mêmes que le vocal ou le paraverbal (ton, volume et rythme) doit correspondre au verbal (mots choisis).

Notes à l'intention de la formatrice : Si vous désirez approfondir ce concept de la communication non verbale avec les personnes apprenantes, rendez-vous au
<http://www.egostyle.fr/pages/cnvintro.html>.

Annexe 3

Exercice du ton de la voix

Lis les messages suivants en utilisant le ton approprié selon la description fournie.

1. Lis le message suivant d'une voix enthousiaste, en utilisant des gestes appropriés.

Message 1

«On a gagné 25 000 \$ en argent comptant dans un tirage. On prévoit faire une croisière dans les Caraïbes.»

Maintenant, lis le même message d'un ton triste. Utilise aussi des gestes appropriés.

2. Lis le message suivant d'un ton triste, en utilisant des gestes appropriés.

Message 2

«Je reviens des funérailles de ma grand-mère du côté de mon père. Elle était très généreuse envers les membres de sa famille et envers la communauté. Elle laisse trois enfants et cinq petits-enfants. Son sourire et sa bonne humeur vont me manquer.»

Maintenant, lis le même message d'un ton fâché. Utilise aussi des gestes appropriés.

3. Lis le message suivant d'un ton fâché, en utilisant les gestes appropriés.

Message 3

«Combien de fois faut-il que je te demande de nettoyer ta chambre, mon gars? Qu'est-ce que ça va prendre pour que tu le fasses sans que j'aie besoin de te le dire?»

Maintenant, lis le même message d'un ton joyeux et calme. Utilise aussi des gestes appropriés.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres
- B3 : Remplir et créer des documents

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 3

Interpréter des gestes pour comprendre son style de communication gestuelle. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes apprennent à interpréter des gestes, avec l'aide d'un site Web de photos. En plus de reconnaître le style de communication gestuelle ou non verbale des autres, elles découvrent leur propre style. L'activité s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Utilise et interprète des indices non verbaux* (p. ex., langage corporel, expressions du visage, gestes), sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information* (Interagir avec les autres).

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler l'importance du ton, des gestes et des expressions du visage dans la transmission de tout message. Inviter les personnes apprenantes à relater des incidents personnels ou professionnels liés au manque de communication dont elles ont été témoins ou qu'elles ont vécus. Les encourager à parler d'un ton positif et respectueux.
- Présenter la page 1 de l'**Annexe 4** et demander aux personnes apprenantes de lire à tour de rôle et à voix haute les conseils pratiques sur la communication non verbale. En discuter avec elles, puis leur expliquer le travail à faire à la page 2 de l'Annexe. En équipes de deux, les inviter à explorer le site Web indiqué dans l'Annexe. Elles devront reproduire le tableau de la page 2 (Annexe 4) dans leur cahier de travail personnel et faire l'activité sur les gestes et l'interprétation des messages. Au besoin, faire des exemples avec elles; leur faire remarquer l'icône à la gauche du site pour analyser leur style tel que demandé au numéro 2.
- Les inviter à partager les résultats avec leurs collègues et à révéler leur style personnel dominant pour vérifier si les autres sont d'accord.

Notes à l'intention de la formatrice : Adapter la partie technologique de cette tâche aux habiletés de votre groupe. Un extrait de l'Annexe 4 peut être consulté dans le site Web du Centre FORA, au

http://meta-phare.centrefora.on.ca/mtph/themes/communication/des_conseils_pratiques.shtml.

Réponses au tableau de l'Annexe 4 (suite)

Gestes dans la photo	Interprétation des messages
Pouce et index en cercle	Appui du discours – je souligne un point précis : «C'est simple, voici»
Doigt pointé vers le haut	Appui du discours – j'attire l'attention sur l'importance du message : «Écoutez bien»
Paumes des mains vers le haut et bras ouverts	Geste d'ouverture – je montre ma sincérité : «Je vous comprends»
Poings serrés	Fermeture – je montre que je ne suis pas d'accord : «Assez!»
Mains rapprochées et menton vers l'avant	Domination – je prends le contrôle et défie l'interlocuteur : «C'est moi qui décide»
Mains sur les hanches	Domination – je manifeste de l'autorité : «Je n'ai peur de personne»
Corps mou et épaules basses	Soumission – je me sens comme l'élève puni : «Je fais ce que vous me dites»
Gestuelle statique	Rupture de cohérence – je suis mal à l'aise : «Je décroche, c'est ennuyant»
Bras repliés vers moi pour me protéger	Auto-contact – je me protège : «Continue, je t'écoute»
Frotter les mains et les serrer	Auto-contact et fermeture – je veux en finir : «On a fini, c'est beau»
Bras, épaules et buste en avant en marchant	Démarche volontaire et dynamique – je suis déterminé
Pas doux et tranquille	Démarche tranquille – tout va bien, je suis détendu

Annexe 4

La communication non verbale

Des conseils pratiques

Les gestes peuvent parfois aider à faire passer un message, mais ils peuvent aussi nuire à ce message. Voici quelques conseils pratiques à garder à l'esprit durant une conversation pour bien contrôler ton langage non verbal.

1. **Surveille ton expression corporelle** : Ta posture peut avoir un effet sur la façon dont les gens réagissent à ton message. Par exemple, avoir les bras croisés est perçu comme une attitude défensive.
2. **Évite de bouger continuellement quand tu parles** : Cela distrait les gens et réduit l'impact de ton message. Évite de jouer avec des objets ou avec tes mains. Pour que les gens se concentrent sur ton message, reste calme et maintiens un contact visuel avec eux.
3. **Reflète l'expression corporelle de l'autre personne** : Sois bien à l'écoute de ce que dit ton interlocuteur et sois synchronisé avec lui. S'il s'incline vers l'avant ou croise les jambes en parlant, essaie discrètement de faire comme lui. Cette technique favorise la détente durant une conversation.
4. **Utilise un langage corporel affirmatif** : Établis un contact visuel. Envoie des signaux corporels non agressifs : expression faciale détendue, épaules et bras détendus, respiration normale.
5. **Contrôle ta voix et ta respiration** : Prends une grande respiration avant de parler. Cela évitera que ta voix tremble ou que le timbre en soit trop faible ou trop fort.

Annexe 4 (suite)

Rends-toi dans le site Web suivant pour y faire les activités décrites ci-dessous :
www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html.

1. Analyse la photo de l'homme à l'écran. Comment interprètes-tu son message d'après son langage non verbal? Écris ta réponse dans la colonne *Interprétation des messages* du tableau ci-dessous. Ensuite, glisse la souris sur la photo à l'écran pour connaître le vrai message. Clique sur *Suivant* pour continuer l'activité. Pour les quatre dernières photos, insère aussi les gestes dans la photo et l'interprétation des messages dans ton tableau.

Gestes dans la photo	Interprétation des messages
Pouce et index en cercle	
Doigt pointé vers le haut	
Paumes des mains vers le haut et bras ouverts	
Poings serrés	
Mains rapprochées et menton vers l'avant	
Mains sur les hanches	
Corps mou et épaules basses	
Gestuelle statique	

2. Découvre ton style de communication gestuelle ou non verbale en cliquant sur l'icône de gauche, *Votre style*. Trouve le lien *Découvrez votre style dominant* et choisis *Test style dominant homme* ou *Test style dominant femme*.
3. Découvre plein d'autres activités sur ce site.

Source : <http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 4

Interpréter des représentations visuelles pour comprendre le rôle de la perception dans la communication d'un message. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

* Cette activité se trouve aussi dans le module *Créativité*.

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes discutent des barrières qui empêchent les gens de communiquer efficacement et de bien comprendre les messages transmis. Souvent, la perception personnelle pose un très grand défi. L'activité démontre à quel point la perception visuelle peut être différente d'une personne à l'autre. Elle s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Montre qu'elle est consciente des facteurs influençant les interactions, tels les divergences d'idées ou d'opinions et les différences sociales, linguistiques et culturelles*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Poser la question *Quelles sont les barrières qui empêchent qu'un message soit bien compris?* et en discuter avec les personnes apprenantes. Souligner que les bruits, les distractions, le manque d'écoute, les interprétations, le ton de la voix, les interruptions, les sentiments, les idées préconçues et la perception que l'on a peuvent nuire à la transmission efficace du message.
- Présenter l'image *Canard ou lapin?* à l'**Annexe 5a** et demander aux personnes apprenantes de la regarder pendant 5 secondes sans dire ce qu'elles voient. Il est important que toutes observent l'image en même temps pendant 5 secondes, soit sur un tableau blanc, sur papier ou à l'ordinateur. Leur demander ensuite d'écrire *canard* ou *lapin* dans leur cahier de travail personnel, toujours sans le dire à haute voix.
- Demander au groupe *Qui a vu le canard? Qui a vu le lapin? Pourquoi? Qu'est-ce qui se passe?* Expliquer que la perception de la réalité est très subjective et que cette image aide à démontrer les différences de perception d'une personne à l'autre : chacune construit sa propre réalité et perçoit donc les choses à sa façon, à travers son regard unique. Toute information perçue par nos sens est sélectionnée, organisée et ordonnée selon notre conscience individuelle. Au cours de ce processus, chacun donne la priorité à certains aspects de l'information plutôt qu'à d'autres : la couleur d'une image, la forme d'un bâtiment, etc. Ainsi, il est possible et même très normal que deux personnes qui regardent la même image n'y voient pas la même chose. Cela explique pourquoi chacune est inspirée à créer différemment, même si les deux sont exposées à la même chose.

- Présenter encore l'image *Canard ou lapin?* et demander aux personnes apprenantes de venir y indiquer la forme qu'elles ont vue, en la traçant avec leur doigt. Elles le feront différemment, puisqu'elles mettront instinctivement certains aspects en évidence, comme les contrastes, les couleurs ou les formes. En discuter au besoin.
- Répéter le même processus avec l'image *Vase ou figures?* fournie à l'**Annexe 5b**. Les personnes apprenantes ont-elles mis l'accent sur les teintes, la forme, la couleur, ou autre chose? Leur demander d'expliquer au groupe d'autres éléments qui les ont amenées à choisir l'une ou l'autre des réponses.
- Revoir les deux images au besoin pour vous assurer que toutes les personnes apprenantes arrivent à voir les deux images dans chacune. Les inviter ensuite à consulter les sites suivants pour s'exercer avec d'autres images :

<http://www.topito.com/top-illusions-optique-impressionnantes>

<http://villemin.gerard.free.fr/Humour/Illusion.htm>

<http://bribriange49.centerblog.net/rub-IMAGES-EFFETS-OPTIQUE.html>

<http://gigistudio.over-blog.com/article-quizz-10-illusions-d-optiques-en-images-43571467.html>

<http://www.frizou.org/divers/pour-vos-yeux/>

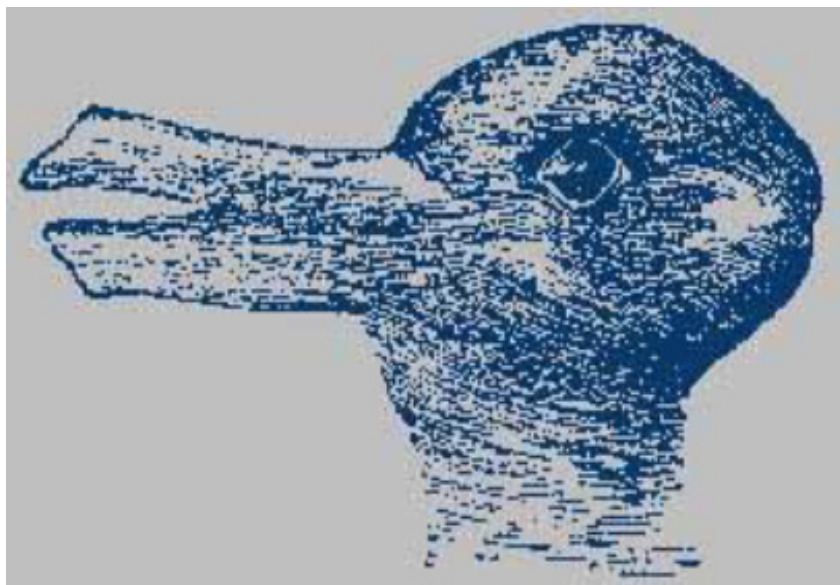
http://lecerveau.mcgill.ca/flash/a/a_02/a_02_p/a_02_p_vis/a_02_p_vis.html

http://lecerveau.mcgill.ca/flash/i/i_02/i_02_p/i_02_p_vis/i_02_p_vis.html



Selon Nathalie Carrière et Claire Guignard, du centre ABC Communautaire,
la tâche 4 a été un succès. Les apprenants ont eu beaucoup de plaisir
à la faire en groupe.

Annexe 5a



Canard ou lapin?

Nos remerciements à Claude Terrier, auteur aux éditions Hachette et Casteilla,
pour les deux images et l'information tirée de son site Web

Annexe 5b



Vase ou figures?

Nos remerciements à Claude Terrier, auteur aux éditions Hachette et Casteilla,
pour les deux images et l'information tirée de son site Web

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 5

Écouter un message dans le but de le transmettre fidèlement. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes se placent en file et se transmettent des messages, un à la fois, sans poser de questions. Le message est verbalisé par la dernière personne à l'entendre au bout de la file. Bien que l'écoute ne soit pas abordée dans le cadre du CLAO, cette activité exige une écoute active et une articulation claire et demande d'interagir avec plus d'une personne. Elle s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Montre qu'elle est consciente des facteurs influençant les interactions, tels les divergences d'idées ou d'opinions et les différences sociales, linguistiques et culturelles, sous la grande compétence Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres).*

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler qu'environ 53 % du temps de communication est consacré à l'écoute et demander aux personnes apprenantes de faire la différence entre *entendre* et *écouter*.
- Ensuite, présenter les définitions et en discuter avec le groupe.

Entendre. Selon *Le Petit Robert*, entendre veut dire «percevoir par le sens de l'ouïe». C'est un acte passif. Tu entends les bruits autour de toi. *Entendre* est un acte physique et automatique durant lequel une vibration frappe le tympan et est transmise au cerveau.

Écouter. *Écouter* est un acte volontaire et actif. Tu écoutes pour décoder un message. *Écouter*, c'est «prêter une oreille attentive». C'est ce qui se produit lorsque le cerveau décode l'information reçue par l'oreille et y trouve un sens.

Souligner que le module en cours leur permettra de devenir des auditeurs plus efficaces et de développer une écoute active.

- Faire remarquer que certaines personnes sont meilleures à l'écoute que d'autres. Poser les questions suivantes :
 - *Croyez-vous être un auditeur ou un récepteur efficace? Pourquoi?*
 - *Avez-vous de la difficulté à vous rappeler les informations que vous venez juste de recevoir? Pourquoi?*
 - *Avez-vous de la difficulté à garder votre attention sur la personne qui vous parle pendant une longue période? Si oui, qu'est-ce qui vous distrait?*
 - *Trouvez-vous que les gens ne vous écoutent pas quand vous parlez? Qu'est-ce qui vous fait dire ça?*

- Demander aux personnes apprenantes de se placer une à côté de l'autre pour former une file. Demander à la première personne de la file de lire un message en le chuchotant à l'oreille de son voisin. La personne qui écoute n'a pas le droit de poser des questions. Inviter ensuite les participants à transmettre le message d'une personne à l'autre, sans poser de questions, jusqu'à ce qu'il arrive au bout de la file. Demander alors à la dernière personne de verbaliser le message, puis inviter le premier participant de la file à lire à haute voix le message transmis à l'origine. Comparer avec ce que la dernière personne a verbalisé et discuter avec le groupe du résultat obtenu.
- Répéter l'activité avec un message différent et en permettant aux personnes dans la file de poser une seule question. Discuter à nouveau du résultat.
- Explorer ce concept en donnant une nouvelle directive à chaque fois (p. ex., ajouter des gestes).

Notes à l'intention de la formatrice :

1. L'activité peut se faire à plus d'une reprise avec des messages de complexités différentes. Voici des exemples de messages allant du plus simple au plus complexe.
2. L'activité est plus efficace lorsqu'il y a au moins 5 participants. Dans un groupe de moins de 5 personnes, privilégier l'autre activité suggérée à la suite des messages.

Message 1

Nicole et Ahman se sont rencontrés.

Message 2

Marc et Damien se sont rencontrés pour prendre du café et des biscuits.

Message 3

Luc, Oscar et Sira jouent chacun leur tour à des jeux de rôles à l'ordinateur.

Message 4

Les enfants aiment les jeux qui les amènent à faire semblant d'être des chevaliers.

Message 5

Nicole et Ahman se sont rencontrés pour prendre un café et des biscuits au beurre d'arachides durant une pause de leur cours de littérature.

Message 6

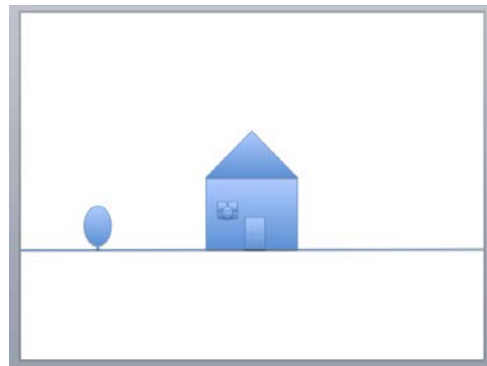
Pierre prévoit démarrer sa propre entreprise pour vendre des objets d'importation tels des masques et des statues d'Haïti.

Autre activité possible

Si le groupe compte moins de 5 participants, demander aux personnes apprenantes d'écouter attentivement un message qui leur est lu lentement (sans toutefois exagérer la lenteur) et d'en faire un dessin une fois la lecture terminée. Elles n'ont pas le droit de poser des questions en dessinant. Voici des exemples de messages.

Exemple 1. Message à lire lentement

Sur une page blanche orientée à l'horizontale, dessine une ligne qui traverse la feuille à $\frac{1}{3}$ du bas. Au milieu de la page, sur cette ligne, dessine une maison carrée avec un toit en forme de triangle. Dessine une porte qui se trouve au milieu du carré et qui part de la ligne du bas de celui-ci. Dessine une fenêtre à la gauche de la porte. Celle-ci doit être la même largeur que la porte mais la moitié de sa hauteur, et le bas doit être aligné avec le haut de la porte. Mets une croix dans la fenêtre pour illustrer qu'elle a 4 carreaux. Dessine une figure souriante dans la fenêtre. À gauche de la maison, place un arbuste de forme ovale dont le pied est très peu visible. Celui-ci doit se trouver à une distance de la maison équivalant à une maison et doit être d'une hauteur correspondant à la moitié de celle de la maison.



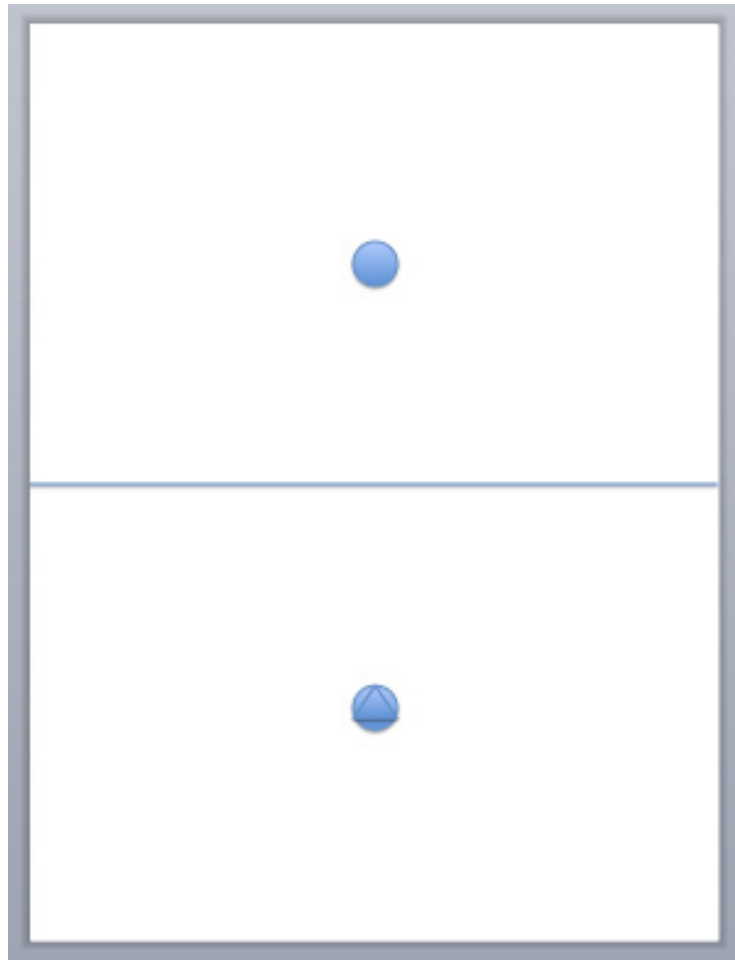
Exemple 2. Message à lire lentement

En haut et à droite d'une page blanche orientée à la verticale ou à l'horizontale, dessine un carré qui occupe le quart de la page. Dans le carré, dessine un cercle qui occupe toute l'espace disponible. Dessine ensuite un triangle à côtés égaux dont les sommets (pointes) touchent le cercle. Au milieu du triangle, dessine un visage souriant dont la forme circulaire touche les côtés du triangle.



Exemple 3. Message à lire lentement

Dessine de gauche à droite une ligne qui sépare en deux parties égales une page blanche orientée à la verticale. En plein centre de la moitié supérieure, dessine un cercle de la grosseur d'une pièce de 10 cents. En plein centre de la moitié inférieure, dessine un autre cercle de la grosseur d'une pièce de 10 cents. À l'intérieur de ce cercle, dessine un triangle dont les côtés sont de la même longueur et dont les sommets touchent le cercle.



Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 6

Discuter des stratégies pour améliorer son écoute active. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, il est question des stratégies pour améliorer l'écoute active. Grâce à une activité où elles jouent à l'écoute passive, les personnes apprenantes découvrent que la communication repose d'abord sur l'écoute active, la capacité d'écouter et celle d'être attentif aux mots et aux indices non verbaux. Tout cela permet de capter le message. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton et Utilise et interprète des indices non verbaux (p.ex., langage corporel, expressions du visage, gestes)*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Demander aux personnes apprenantes de former des équipes de deux et de déterminer qui sera la personne A et qui sera la personne B.
 - Inviter toutes les personnes A à se rendre dans la salle voisine. Leur expliquer que chacune devra raconter à la personne B de son équipe les détails d'une activité qu'elle a faite récemment.
 - Dans l'autre salle, expliquer aux personnes B que les personnes A vont leur raconter une histoire. Leur demander d'agir de façon très distraite lorsque la personne A va leur parler – par exemple, regarder par la fenêtre, jouer avec les boutons de leur chemise, taper du doigt, regarder ailleurs que dans les yeux de l'interlocuteur, etc. – mais en étant silencieuses et discrètes et sans exagérer.
 - Inviter les personnes A à se joindre aux personnes B et commencer l'activité.
- Une fois l'activité terminée, discuter des sentiments éprouvés au cours de l'expérience. Poser des questions comme :
 - Personne A : *Quels sont les indices qui vous ont démontré que la personne B ne vous écoutait pas vraiment?*
 - Personne A : *Comment vous êtes-vous sentie en constatant que la personne B ne vous écoutait pas vraiment?*
 - Personne B : *Pourriez-vous expliquer en détails l'activité que la personne A vous a partagée? Pourquoi pas?*
 - Personne B : *Pourriez-vous juger des sentiments et de l'état émotionnel de la personne A?*
- Inviter les personnes apprenantes à nommer des stratégies qui favorisent l'écoute active. Noter celles-ci au tableau.
- Présenter l'**Annexe 6**, *Stratégies pour améliorer l'écoute active*. Comparer les stratégies nommées par les personnes apprenantes avec celles de l'Annexe et en discuter. Souligner qu'une bonne communication repose d'abord sur la capacité d'écouter. Être attentif aux mots ainsi qu'aux indices non verbaux permet de bien capter le message.

Annexe 6

Stratégies pour améliorer l'écoute active

Voici des stratégies qui t'aideront à améliorer ton écoute active et donc ta communication.

1. **Accorde toute ton attention à l'autre.** Ne fais pas autre chose durant la conversation.
2. **Regarde dans les yeux.** Tu démontres ainsi à l'autre que tu t'intéresses à ce qu'il a à dire et que tu l'écoutes.
3. **N'interromps pas l'autre. Parle très peu.** Ne suppose pas que tu sais ce que l'autre va dire. Laisse-le parler. Ne lui coupe pas la parole. Ne raconte pas des histoires semblables qui te concernent.
4. **Pose des questions pour clarifier.** Au moment opportun, s'il y a lieu, demande des précisions.
5. **Donne des indices verbaux et non verbaux du fait que tu écoutes.** Un signe de la tête, un «oui» ou un autre mot bien placé indique que tu as compris et que tu encourages la personne à continuer de parler.
6. **Sois ouvert. Ne juge pas, reste neutre. Mets l'autre à l'aise.**
7. **Fais de la reformulation ou de la paraphrase et donne de la rétroaction.** Reformule ce que la personne a dit en tentant de capter ses sentiments. Reformule le message reçu avec les mots de la personne et avec tes propres mots. Ne réfléchis pas à ta réponse pendant que l'autre parle.
8. **Démontre de l'empathie.** Mets-toi à la place de ton interlocuteur; en pensant à une expérience semblable que tu as vécue, essaie de te rappeler comment tu te sentais.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 7

Utiliser la reformulation ou la paraphrase pour exercer l'écoute active. (Niveau 2)

Durée approximative : 90 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes exercent leur écoute active en utilisant des techniques de reformulation. L'activité s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Reformule ses propos pour confirmer ou améliorer la compréhension*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Parler des stratégies d'écoute active présentées à l'Annexe 6. Indiquer qu'il existe plusieurs façons de démontrer à l'autre que l'on est attentif à son message. Poser la question *Comment montrer à une autre personne que vous l'écoutez attentivement?* (langage non verbal, posture, concentration, regard).
- Il est aussi possible de :
 - donner de l'encouragement verbal pour montrer son attention
 - reformuler le message de diverses façons
 - résumer le message
 - questionner pour permettre à l'autre d'approfondir son message

Fournir une définition de la *reformulation* :

Processus durant lequel le récepteur reformule le message de l'interlocuteur dans ses propres mots ou en utilisant les mots clés employés par l'interlocuteur. Cela permet à l'interlocuteur de se sentir écouté et compris.

- Présenter les deux types de reformulation qui sont à la page suivante : la reformulation **écho** et la reformulation **miroir**, ou paraphrase. S'assurer que les personnes apprenantes comprennent bien les exemples fournis et en ajouter d'autres au besoin.
- Ensuite, les inviter à former des équipes de deux et à s'identifier comme personne A ou personne B. Leur fournir les situations se trouvant à l'**Annexe 7**. Durant la première partie de l'exercice, les personnes A jouent le rôle d'interlocuteurs tandis que les personnes B pratiquent la reformulation. Après un ou deux essais, les rôles sont inversés.
- Discuter en groupe des avantages de cette stratégie d'écoute active.

Notes à l'intention de la formatrice

Vous pouvez demander aux personnes apprenantes de rédiger leurs propres messages une fois qu'elles ont compris la technique de reformulation. Dans ce cas, ajoutez le groupe de tâches B2 : *Rédiger des textes continus*. Soulignons que la communication écrite est présentée dès la tâche 19.

Reformulation ou paraphrase pour démontrer l'écoute active

L'une des techniques utilisées pour démontrer à l'interlocuteur que l'on a écouté et compris son message est la *reformulation*. Voici deux techniques de reformulation auxquelles t'exercer.

1. Reformulation *écho*

- a) Ce type de reformulation suppose que le récepteur du message reprend les mots de l'émetteur. Par exemple, si l'émetteur dit :

«Je crois avoir trop dépensé durant mon voyage à Las Vegas.»

le récepteur répond :

«Je vois, tu as trop dépensé d'argent durant ton séjour à Las Vegas.»

- b) Le message peut aussi être reformulé sous forme de question pour encourager l'émetteur à en dire davantage. Par exemple, si l'émetteur dit :

«Je suis très frustré par les tâches que je dois accomplir au travail ces jours-ci.»

le récepteur répond :

«Quelles sont ces tâches qui te frustreront?»

2. Reformulation *miroir*

Un peu comme la paraphrase, la reformulation miroir suppose que le récepteur du message reformule celui-ci dans ses propres mots en reprenant les points importants soulevés par l'émetteur. Par exemple, si l'émetteur dit :

«Je refuse de participer à des jeux d'équipe depuis que je me suis cassé la jambe dans un face à face avec un joueur pendant une partie de hockey.»

le récepteur répond :

«Je comprends, tu ne veux plus pratiquer de sports d'équipe depuis que tu t'es cassé la jambe en jouant au hockey.»

Annexe 7

Exercices de reformulation

Dans chacune des situations suivantes, utilise la reformulation pour démontrer ton écoute active.

1. J'ai beaucoup aimé ma sortie au théâtre avec des amis hier soir. C'était une belle façon de célébrer mon anniversaire.
2. Ma pauvre mère souffre de problèmes de mémoire. Elle a aussi de la difficulté à évaluer le temps.
3. Je suis très fière de mon fils Nicola. Il obtiendra bientôt un diplôme en psychologie de l'Université de Guelph. Il a étudié fort depuis quatre ans et il mérite toutes les félicitations.
4. Je suis déçue de mon mari ces temps-ci. Il préfère se promener en motoneige plutôt que de passer du temps avec moi durant ma convalescence.
5. Je ne comprends pas pourquoi j'ai la grippe. J'ai pris toutes les précautions pour ne pas être en contact avec des gens malades et j'ai pris mes vitamines.

Autre possibilité

Demander aux personnes apprenantes de formuler leurs propres énoncés pour s'exercer à faire de la reformulation.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B3 : Remplir et créer des documents

Tâche 8

S'exercer à poser des questions pour clarifier un message. (Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes s'exercent à poser des questions et à reformuler l'information dans le cadre de diverses situations. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Reformule ses propos pour confirmer ou améliorer la compréhension* et *Utilise des stratégies pour entretenir la conversation, comme encourager les autres à répondre et à poser des questions*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir la stratégie 4 pour développer l'écoute active, *Pose des questions pour clarifier*. Lors de discussions ou d'échanges d'information, il est important de demander des précisions à l'autre personne aux moments opportuns, sans lui couper la parole. Cela permet de clarifier et de bien comprendre le message transmis.
- Souligner que poser des questions fait partie de l'écoute active et que selon le genre de question, on obtient des résultats différents. Présenter la définition des deux types de questions, les **questions ouvertes** et les **questions fermées**, qui suit cette activité. S'assurer que les personnes apprenantes comprennent bien les explications.
- Ensuite, les inviter à pratiquer l'art de questionner et de reformuler en utilisant les situations décrites à l'**Annexe 8**. Les encourager à utiliser surtout des questions ouvertes.
- Discuter des situations où un type de question est plus avantageux que l'autre pour son apprentissage et sa formation.

Questionner pour clarifier un message

Les questions ouvertes

Pour approfondir ou clarifier un message, en apprendre davantage ou aller au-delà de l'information connue et permettre à l'interlocuteur d'élaborer sur un sujet, il vaut mieux poser des questions **ouvertes**.

- Des questions ouvertes qui requièrent plus qu'une réponse courte, par exemple :
Qu'est-ce qui te plaît dans le nouvel aménagement du bureau?
- Des questions ouvertes qui stimulent la réflexion, par exemple :
Pourquoi crois-tu que nos hivers sont de moins en moins rigoureux?
- Des questions ouvertes orientées qui aident à diriger la conversation, par exemple :
De quoi as-tu besoin dans le nouvel aménagement pour répondre à tes besoins?

Les questions fermées

Par ailleurs, si on veut valider ou vérifier de l'information sur un sujet ou obtenir de l'information précise et factuelle, il est préférable de poser des questions **fermées**.

- Des questions fermées qui aident à préciser ou à valider de l'information au moyen de réponses courtes, par exemple :

Est-ce que tu aimes le nouvel aménagement du bureau?

Ces questions ne requièrent souvent qu'un «oui» ou un «non» de la part de l'interlocuteur et elles ne l'encouragent pas à en dire davantage.

Annexe 8

Exercices de questionnement

Situation 1

Former des groupes de deux et déterminer qui sera la personne A et qui sera la personne B. La personne A pense à un objet usuel, par exemple, une lampe de poche, un appareil photo, un sandwich ou autre chose, et la personne B doit lui poser des questions de façon à découvrir cet objet.

Note : La personne A peut aussi apporter l'objet en question ou une image de l'objet.

Situation 2

Présenter une personne à l'auditoire en fournissant des renseignements importants à son sujet et en précisant de quoi il sera question avec elle. Préparer 5 questions à poser à cette personne.

Situation 3

Former des groupes de deux et déterminer qui sera la personne A et qui sera la personne B. La personne A est l'émetteur du message et la personne B pratique son écoute active tout en posant des questions et en reformulant.

La personne A présente brièvement une situation qu'elle a vécue dans sa vie personnelle ou au travail. Elle doit utiliser une phrase pour entamer la discussion. La personne B doit lui poser des questions ouvertes et fermées de façon à obtenir autant de détails que possible sur la situation. Elle peut aussi utiliser la reformulation pour clarifier le message. Communiquer pendant quelques minutes, puis inverser les rôles d'émetteur et de récepteur.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Grande compétence : Gérer l'apprentissage

Tâche 9

Discuter des stratégies pour accroître sa capacité à communiquer oralement de façon claire.
(Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes apprennent des stratégies pour communiquer oralement de façon claire et pour améliorer leur façon d'apprendre. Elles choisissent une stratégie qu'elles souhaitent intégrer à leur apprentissage. L'activité s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Commence à trouver des façons d'améliorer son rendement*, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

Pistes d'animation suggérées

- Poser les questions suivantes :

➤ *Pour quelles raisons communique-t-on?*

On communique, entre autres, pour donner son opinion, partager son point de vue, informer, donner des instructions ou des directives, donner de la rétroaction, questionner, porter un jugement, persuader ou convaincre, réfuter des idées ou défendre ses idées.

➤ *Est-ce que l'on communique différemment selon la personne à qui on s'adresse et selon la situation?*

On utilise un langage plus familier et moins formel avec nos proches et nos amis. Dans une entrevue ou lorsqu'on communique avec un patron, on utilise un langage plus formel et plus soigné. Lorsqu'on s'adresse à un jeune enfant, on a tendance à changer de ton et à utiliser un vocabulaire plus simple et plus direct. Le ton de la voix et le message communiqué varient aussi selon la situation : stress, colère, humour, travail, courtoisie, amour.

➤ *Quelles sont les différentes façons de communiquer un message?*

Un message peut être communiqué durant un dialogue, un exposé ou une présentation orale, ou encore par écrit sous forme de note formelle, de lettre, de courriel ou de message texte.

➤ *Quels métiers nécessitent une bonne capacité de communiquer?*

Il faut avoir une bonne capacité de communiquer pour pratiquer un métier dans lequel on travaille avec le public, entre autres dans le secteur des services : hôtellerie, vente, services à la clientèle, formation, enseignement, mentorat.

- Souligner aux personnes apprenantes qu'en transmettant un message, il faut tenir compte de ses composantes, c'est-à-dire du message lui-même.
 - *Quelles sont les idées, le contenu, l'information à transmettre?*
 - *À qui sera livré le message? On ne s'adressera pas à son patron de la même façon qu'à une amie.*
 - *Comment le message sera-t-il livré? Quel langage sera utilisé? Dans quel contexte le message sera-t-il livré? (par exemple, un dialogue ou un exposé)*
 - *Quel est l'objectif du message? Est-ce d'informer, de convaincre, de donner des instructions ou d'exprimer une opinion? Le message sera adapté à la situation.*
- Discuter des moyens de mieux communiquer oralement, de s'assurer de livrer un message clair et concis. Noter au tableau les idées soulevées.
- Présenter et expliquer au besoin l'**Annexe 9, Stratégies pour améliorer la communication orale**. Demander aux personnes apprenantes de les lire à voix haute à tour de rôle. Comparer ces stratégies à celles qu'elles ont suggérées précédemment.
- Leur demander de choisir une stratégie qu'elles aimeraient utiliser davantage, surtout dans leur formation pour améliorer leur façon d'apprendre. Les inviter à en noter les points saillants dans leur cahier de travail personnel.

Annexe 9

Stratégies pour améliorer la communication orale

Voici des stratégies qui t'aideront à mieux communiquer oralement.

1. **Connais ton interlocuteur.** Adapte le message à la personne à qui tu t'adresses : individu ou groupe, enfant, patron, conjoint, collègue, etc.
2. **Organise d'abord tes pensées.** Il est bon de réfléchir avant de parler.
3. **Sois conscient de ta posture et de la distance qui te sépare de l'interlocuteur.** Démonstre de la confiance en redressant les épaules; maintiens une distance adéquate avec l'interlocuteur.
4. **Choisis les bons mots.** Utilise le langage adéquat pour la situation et choisis des mots simples plutôt que du jargon et des acronymes.
5. **Sois précis.** Supprime de ton message ce qui est inutile. Assure-toi d'être clair et concis.
6. **Regarde l'interlocuteur dans les yeux.** Tu démontres ainsi que tu es intéressé et que tu investis dans la conversation.
7. **Sois conscient de ton langage non verbal.** Communique toujours, même quand tu ne dis rien.
8. **Ralentis ton débit.** Ne parle pas trop vite. Assure-toi de faire des pauses et de laisser des silences.
9. **Prononce les mots clairement et correctement.** Sois conscient des mots que tu utilises et évite le plus possible les *donc, euh, eh*, etc.
10. **Varie le ton, le volume et l'intensité de ta voix.** Assure-toi de mettre l'emphasis sur les mots importants et de garder l'intérêt de ton interlocuteur.
11. **Sois renseigné.** Si tu n'es pas sûr de l'information, dis-le.
12. **Cherche la rétroaction.** Sois attentif au langage non verbal de ton interlocuteur. Amène-le à poser des questions ou à paraphraser l'information pour vérifier s'il a compris le message.
13. **Démontre du respect pour ton interlocuteur.** Gère tes émotions et reste toujours neutre.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 10

Donner des directives orales claires et précises dans le but de transmettre un message bien compris. (Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes confirment l'importance de communiquer clairement et la différence entre divers motifs de communication comme donner des instructions, des directives, des conseils ou des ordres. Elles lisent 4 activités et en choisissent une qui les amène à communiquer oralement des directives claires. L'activité s'inscrit parfaitement dans l'indicateur de rendement *Parle ou s'exprime par signes de façon claire, nette et précise*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information* (*Interagir avec les autres*).

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler les raisons de communiquer oralement, entre autres donner des instructions, des directives, des conseils ou des ordres. Demander aux personnes apprenantes de donner des exemples personnels ou professionnels.
- Les inviter ensuite à distinguer les différentes situations de communication. Souligner que dans chacune des situations, l'émetteur transmet un message au moyen d'énoncés séquentiels et ordonnés et que le ton de sa voix et les mots qu'il utilise déterminent si son message a pour motif de donner un ordre, des instructions, des directives ou des conseils.

Ordres : Un patron peut vouloir transmettre des ordres.

Instructions : Un technicien d'une compagnie de téléphone peut vouloir donner des instructions à un client pour l'aider à régler un problème avec son téléphone cellulaire.

Directives : Un concierge dans un hôtel peut vouloir donner des directives à un client qui désire se rendre au théâtre ou au restaurant.

Conseils : Un parent peut vouloir donner des conseils à son enfant qui s'interroge sur un sujet particulier.

Dans toutes ces situations, il est important de pouvoir communiquer efficacement.

- Présenter les 4 activités à l'**Annexe 10**. Inviter les personnes apprenantes à les lire à tour de rôle et à en choisir une. Cette activité leur permettra de s'exercer à donner des instructions ou des directives claires et précises, de façon à être bien comprises. (La 4^e activité de l'Annexe se trouve aussi dans le module *Esprit d'équipe*.)

- Une fois les activités terminées, discuter des résultats et poser les questions suivantes au groupe :
 - *Quels problèmes avez-vous eus durant l'activité?*
 - *Quelles instructions ont été les plus efficaces?*
 - *Dans l'activité de groupe, qu'avez-vous appris sur la façon de donner des directives et sur la collaboration de l'équipe?*

Annexe 10

Comment donner des directives

Activité 1. Épingler son emplacement sur une carte

Cette activité repose sur le même principe que le jeu d'enfant qui consiste à épingler la queue sur l'âne. Une personne porte un bandeau et les autres personnes du groupe doivent lui fournir des directives pour qu'elle épingle sur une carte du Canada ou du monde le lieu où se trouve le centre de formation.

Activité 2. Guide d'aveugle

Cette activité se fait en équipes de deux. Dans chaque équipe, une personne porte un bandeau tandis que l'autre lui donne des directives claires pour la guider vers un endroit particulier en traversant une salle qui contient des obstacles.

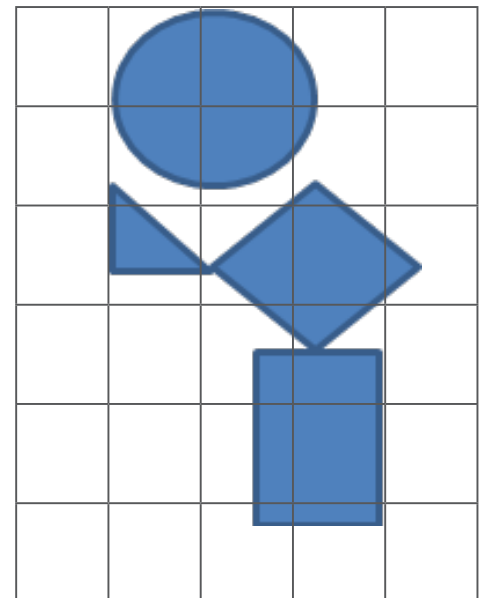
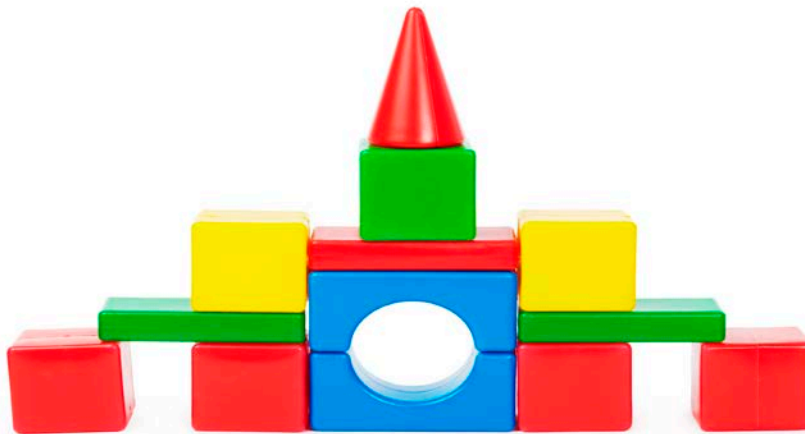
Activité 3. Directives de GPS

Cette activité se fait en paires et requiert une carte de la région. Une des deux personnes doit fournir à l'autre des directives claires pour se rendre à un restaurant qu'elle aime ou encore chez elle à partir du centre de formation. La seconde personne doit tracer le trajet sur la carte.

Activité 4. Jeu de construction

Cette activité peut se faire en équipe. Voir les règles du jeu ci-dessous.

1. Créer une structure modèle en blocs Lego (ou autres) ou un diagramme sur papier quadrillé tel qu'illustré ci-dessous (le modèle peut être simple ou plus complexe). C'est cette structure ou diagramme que les équipes doivent recréer.



2. Placer la structure modèle à un endroit où les gens du groupe ne peuvent pas la voir. L'idéal est de la placer dans une autre salle.

Annexe 10 (suite)

3. Inviter toutes les personnes apprenantes de chaque équipe à s'identifier à l'aide d'un numéro (1, 2, 3, etc.). Par exemple, si les équipes comptent 3 personnes, chaque équipe a une personne 1, une personne 2 et une personne 3. Si les équipes comptent 4 personnes, chaque équipe a une personne 1, une personne 2, une personne 3 et une personne 4 (pas plus que 4 personnes par équipe).
4. En commençant par le numéro 1, envoyer toutes les personnes 1 dans l'autre salle pendant 3 minutes en leur demandant de bien observer la structure (sans parler) en vue de donner aux autres membres de leur équipe des instructions pour la reproduire. Lorsque les personnes 1 reviennent après 3 minutes, envoyer toutes les personnes 2 dans la salle pour observer la structure pendant 3 minutes, sans parler. Lorsque les personnes 2 reviennent, les personnes 1 arrêtent de donner leurs instructions pour donner la chance aux personnes 2 de donner les leurs. Ensuite, envoyer les personnes 3 pour observer, et ainsi de suite.
5. L'activité peut prendre fin dès qu'une équipe a reproduit la structure. Permettez alors à toutes les équipes de comparer leur structure au modèle fourni.

OU

Même si une des équipes a terminé sa structure, laissez les autres terminer la leur (vous pouvez prendre note du temps supplémentaire requis), puis permettez à toutes les équipes de comparer leur structure au modèle.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 11

Expliquer la différence entre des faits et des opinions pour distinguer ce qui est factuel de ce qui est affectif. (Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

* Cette activité se trouve aussi dans le module *Esprit d'analyse*.

Note : Le but de cette activité est de bien comprendre la différence entre un fait et une opinion grâce à des exercices effectués en équipes de deux au moyen d'illustrations.

Pistes d'animation suggérées

- Souligner que lorsqu'on communique, il est crucial de distinguer ce qui est un fait (*factuel*) de ce qui est une opinion ou une perception (*affectif*). C'est important surtout quand on doit exprimer son opinion ou utiliser des faits pour convaincre.
- Se référer à l'activité 1.2.3, *La communication efficace*, dans MÉTA-Phare (au http://meta-phare.centrefora.on.ca/mtph/themes/communication/la_communication_efficace.shtml) pour aider à distinguer ce qui est factuel de ce qui est affectif.
- Poser la question *Quelle est la différence entre un fait et une opinion?* et en discuter avant de présenter la définition des deux termes ou de la revoir si les personnes apprenantes ont déjà étudié le module *Esprit d'analyse*.

Fait : Un fait est vrai et peut être vérifié et prouvé.

Opinion : Une opinion représente la façon de penser d'une personne. C'est une perception qui est discutable et qui peut varier d'une personne à l'autre.

- Présenter l'**Annexe 11**, *Fait ou opinion?* Utiliser des exemples pour illustrer ce qui est un fait et ce qui est une opinion. Accorder le temps nécessaire pour compléter l'annexe, puis demander aux personnes apprenantes d'expliquer et de justifier leurs choix de réponses.

Réponses à l'exercice de l'Annexe 11

1. La distance entre la Terre et le Soleil est de 149 597 870 km. (Fait)
2. Ma sœur est la meilleure personne au monde. (Opinion)
3. La température est de 15 °C aujourd'hui. (Fait)
4. Il fait vraiment froid dehors. (Opinion)
5. Le quart de la salle était occupé par des femmes. (Fait)
6. Le portrait de la Mona Lisa est la meilleure œuvre de Leonardo da Vinci. (Opinion)
7. Pierre est un patron formidable. (Opinion)
8. La colonisation de l'Ouest a été l'événement le plus marquant de notre histoire. (Opinion)
9. Neuf plus cinq font quatorze. (Fait)

10. Josée n'aime pas les hommes puisqu'elle a 45 ans et n'a jamais été mariée. (Opinion)
11. Sadir s'est rendu à Halifax en train l'été dernier. (Fait)
12. Einstein est un scientifique qui a contribué à la science beaucoup plus que Thomas Edison. (Opinion)
13. Mes voisins semblent être des gens honnêtes. (Opinion)
14. Les élèves de la classe n'aiment pas les mathématiques. (Opinion)
15. Il y a seulement 26 lettres dans l'alphabet. (Fait)
16. Il y a seulement 2 personnes dans la classe dont le nom commence par la lettre C. (Fait)
17. L'ordinateur portatif est meilleur que l'ordinateur de bureau. (Opinion)

Annexe 11

Fait ou opinion?

Fait : Un fait est vrai et peut être vérifié et prouvé.

Opinion : Une opinion représente la façon de penser d'une personne. C'est une perception qui est discutable et qui peut varier d'une personne à l'autre.

Indique si les énoncés suivants sont des faits ou des opinions.

1. La distance entre la Terre et le Soleil est 149 597 870 km.
2. Ma sœur est la meilleure personne au monde.
3. La température est de 15 °C aujourd'hui.
4. Il fait vraiment froid dehors.
5. Le quart de la salle était occupé par des femmes.
6. Le portrait de la *Mona Lisa* est la meilleure œuvre de Leonardo Da Vinci.
7. Pierre est un patron formidable.
8. La colonisation de l'Ouest a été l'événement le plus marquant de notre histoire.
9. Neuf plus cinq font quatorze.
10. Josée n'aime pas les hommes puisqu'elle a 45 ans et n'a jamais été mariée.
11. Sadir s'est rendu à Halifax en train l'été dernier.
12. Einstein est un scientifique qui a contribué à la science beaucoup plus que Thomas Edison.
13. Mes voisins semblent être des gens honnêtes.
14. Les élèves de la classe n'aiment pas les mathématiques.
15. Il y a seulement 26 lettres dans l'alphabet.
16. Il y a seulement deux personnes dans la classe dont le nom commence par la lettre C.
17. L'ordinateur portatif est meilleur que l'ordinateur de bureau.



Grande compétence : S'engager avec les autres**Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information**

- B1 : Interagir avec les autres (Niveau 2)

Tâche 12

Exprimer son opinion sur un sujet particulier en s'assurant d'être bien compris.

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes expriment oralement leur opinion sur 5 situations suggérées ou sur d'autres situations de leur choix. Les autres personnes du groupe sont alors invitées à leur poser des questions qui leur permettent de reformuler leurs propos pour s'assurer d'être bien comprise. Elles deviennent ainsi plus conscientes des facteurs qui influencent nos opinions. L'activité s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Reconnaît et accepte les points de vue des autres*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*, et dans le descripteur du rendement *Montre qu'elle est consciente des facteurs influençant les interactions, tels les divergences d'idées ou d'opinions et les différences sociales, linguistiques et culturelles*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information* (*Interagir avec les autres*).

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler les différentes raisons de communiquer, entre autres, pouvoir exprimer son opinion. Poser la question : *Que signifie «exprimer son opinion»?* (présenter son point de vue sur un sujet, donner sa façon de penser)
- Discuter des questions suivantes :
 - *Pourquoi est-il important de pouvoir exprimer son opinion?*
 - *Comment est-ce possible d'exprimer son opinion tout en respectant celle des autres?*
 - *Énumérez des situations dans lesquelles vous n'avez pas exprimé votre opinion.*

Il est essentiel de pouvoir donner son opinion pour s'affirmer, se sentir valorisé et rehausser son estime de soi. Donner son opinion peut permettre à une personne de se sentir utile à une équipe, surtout si ses idées et opinions sont acceptées par celle-ci et contribuent à l'avancement du projet. Donner son opinion peut aider à révéler sa valeur.
- Souligner l'importance d'être conscient des facteurs qui peuvent influencer nos opinions, entre autres les différences sociales, linguistiques, religieuses et culturelles. Ces facteurs influencent nos rapports avec les gens et la compréhension de nos opinions, une raison de plus de s'exprimer clairement et de faire savoir à l'autre sur quoi reposent nos opinions.
- Présenter l'**Annexe 12**, *Comment exprimer son opinion*, et en discuter avec les personnes apprenantes pour ensuite leur présenter les situations ci-dessous (elles peuvent aussi utiliser d'autres situations de leur choix). Leur donner quelques minutes pour réfléchir sur le sujet et les inviter ensuite à exprimer leur opinion devant le groupe.
 - Le patron impose une limite au nombre de photocopies autorisées au travail.
 - Un règlement est établi pour empêcher les gens d'avoir des animaux en appartement.

- La ville impose des heures limites pour arroser sa pelouse durant l'été dans le but de ménager l'eau.
- Les enfants ne sont pas heureux de devoir être de retour à la maison à 23 h.
- Les gens qui n'ont pas de permis pour utiliser les pistes de motoneige doivent payer une amende.
- Inviter les personnes apprenantes à poser des questions et à reformuler les messages des autres pour s'assurer qu'elles comprennent bien leurs opinions. Rappeler les facteurs qui influencent les interactions et les idées, comme les différences sociales, linguistiques, religieuses, politiques et culturelles et même les différences d'âge.

Annexe 12

Comment exprimer son opinion

Les stratégies suivantes peuvent t'aider à exprimer ton opinion.

1. Réfléchis et planifie ce que tu veux communiquer. Détermine ta position sur la question et organise tes idées pour les communiquer de façon cohérente.
2. Sois conscient et respectueux des opinions des autres. Tu as droit à tes opinions et les autres ont droit aux leurs. Il se peut donc que certaines personnes ne soient pas d'accord avec toi.
3. Gère tes émotions en exprimant ton opinion. Sois confiant et calme; cela incite les autres à écouter.
4. Utilise un langage clair et précis.

Voici quelques débuts de phrases à utiliser pour donner ton opinion sur un sujet :

- Je crois que...
- Je suppose que...
- À mon avis, ...
- Je pense que...
- Selon moi, ...
- D'après moi, ...
- Personnellement, ...
- Voici ce que je crois...
- Mon point de vue sur cette question est...
- Je suis d'avis que...
- Par ailleurs,...

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 13

Utiliser les techniques de communication orale pour persuader ou convaincre un collègue.
(Niveau 3)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes utilisent des stratégies de communication orale pour influencer les autres et les amener à penser de leur façon. Dans le cadre de jeux de rôles, elles tentent de convaincre leur coéquipier selon 4 scénarios proposés. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Parle ou s'exprime par signes de façon claire, nette et précise, Reformule ses propos pour confirmer ou améliorer la compréhension et Utilise des stratégies pour entretenir la conversation, comme encourager les autres à répondre et à poser des questions, sous la grande compétence Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres).*

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les différentes raisons de communiquer, entre autres convaincre ou persuader une autre personne. Souligner l'importance de reconnaître et d'accepter le point de vue des autres, surtout s'ils ont des preuves à l'appui. Quand on croit avoir raison et qu'on a les preuves pour appuyer notre façon de penser, on devrait pouvoir utiliser des stratégies de communication pour amener l'autre à penser de notre façon.
- Définir les termes *convaincre* et *persuader*.

Convaincre : Amener quelqu'un, par des raisons ou des preuves, à reconnaître que quelque chose est vrai ou nécessaire.

Source : Larousse en ligne, <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

On convainc quelqu'un par des arguments et des faits scientifiques pour l'amener à penser comme nous.

Persuader : Amener quelqu'un à être convaincu de quelque chose, à croire quelque chose.

Amener quelqu'un à faire et à vouloir faire quelque chose.

Source : Larousse en ligne, <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

On utilise tous les moyens à notre disposition pour faire croire quelque chose, par exemple, la force, le chantage. On fait appel aux sentiments, aux passions pour amener les personnes à croire.

- Discuter des questions suivantes :
 - *Donnez des exemples de situations dans lesquelles vous avez dû convaincre ou persuader une autre personne.*
 - *Quand et pourquoi est-il important de pouvoir convaincre ou persuader une autre personne?*
 - *Qu'arrive-t-il si on ne réussit pas à convaincre ou persuader?*

- Parler des trucs qu'utilisent les personnes apprenantes pour tenter de convaincre ou de persuader. Les noter au tableau. Présenter ensuite l'**Annexe 13**, *Stratégies pour convaincre ou persuader*, et comparer ces stratégies aux trucs mentionnés par les personnes apprenantes. Les inviter à noter les points saillants dans leur cahier de travail personnel.
- Inviter les gens à former des équipes de deux afin de mettre en pratique les stratégies pour convaincre en jouant à des jeux de rôles à l'aide des scénarios présentés à la page 2 de l'Annexe 13. Leur demander de prendre le rôle d'émetteur ou de récepteur dans un des scénarios et de changer de rôle pour le deuxième. Discuter des résultats.

Note : **Persuader** n'apparaît pas dans le groupe de tâches *Interagir avec les autres* dans le cadre du CLAO. Nous choisissons de situer au niveau 3 cette habileté en communication orale car elle apparaît à ce niveau dans le groupe de tâches *Rédiger des textes continus*, sous l'indicateur du rendement *Rédige des textes pour présenter de l'information, résumer, exprimer des opinions, présenter des arguments, communiquer des idées ou persuader*.

Annexe 13

Stratégies pour convaincre ou persuader

1. **Détermine le but à atteindre.** Sache qui tu veux convaincre et pourquoi.
2. **Connais ton interlocuteur** et adapte ton message en fonction de lui.
3. **Prépare tes arguments et accumule les preuves ou les faits à présenter pour convaincre.** Organise l'information de façon logique dans ta tête ou recueille physiquement des preuves pour soutenir tes arguments. Limite-toi à 3 arguments ou moins. Présente-les du plus faible au plus fort et de façon logique. Il est important de finir ta présentation avec l'argument le plus fort.
4. **Utilise des exemples, des analogies ou des comparaisons pour clarifier le message.**
5. **Choisis le moment propice pour présenter tes arguments.**
6. **Utilise un langage clair et précis** et des mots qui inspirent la confiance. Des mots comme *avantage, bénéficier, améliorer* et *succès* sont préférables aux mots comme *impossible, peut-être, difficile* ou *éventuellement*.
7. **Sois conscient de ton langage non verbal**, de l'intonation de ta voix, de tes gestes, de ton regard, etc. Assure-toi qu'ils soutiennent ton message sans intimider l'interlocuteur ou l'influencer de façon négative.
8. **Sois conscient du langage non verbal de ton interlocuteur.** Amène l'interlocuteur à participer et vérifie sa compréhension du message.
9. **Sois confiant et calme.** Fie-toi à la logique pour convaincre.
10. **Sois prêt à réagir à des contre-arguments.** Prépare-toi à utiliser une approche différente pour convaincre.
11. **Sache quand laisser tomber** et tente de faire des compromis.

Annexe 13 (suite)

Scénarios pour convaincre ou persuader

Scénario 1

Ton fils terminera ses études secondaires dans deux ans. Présentement, il a un emploi à temps partiel payé au salaire minimum. Il veut quitter l'école pour occuper cet emploi à temps plein. Tu veux le convaincre de terminer son secondaire et même de faire des études postsecondaires.

Scénario 2

Ta conjointe a des problèmes d'obésité. Elle vient d'apprendre qu'elle a le diabète. Son médecin l'a prévenue de la nécessité de s'alimenter plus sainement et de changer son mode de vie pour perdre du poids. Elle augmenterait ainsi ses chances de vivre plus longtemps. Vous avez deux enfants assez jeunes. Tu dois la convaincre de l'importance d'effectuer ce changement de mode de vie.

Scénario 3

Tu vis sur le bord d'un lac. Ton voisin et toi puisez votre eau dans celui-ci. La province vient d'adopter une loi qui bannit l'utilisation des produits chimiques sur les pelouses. Tu sais que ton voisin se rend dans la province voisine pour en acheter et qu'il continue à en utiliser sur son parterre. Ses actions ont un impact sur la qualité de l'eau du lac. Tu dois le convaincre de renoncer à l'utilisation de produits chimiques.

Scénario 4

Au bureau, les règles concernant la tenue vestimentaire sont très sévères. Le patron juge essentiel que tout le monde soit habillé de façon très professionnelle puisque vous faites souvent affaire avec le public. Plusieurs autres entreprises permettent à leurs employés de s'habiller certains jours de façon plus détendue dans le but de recueillir des fonds pour divers organismes de charité. Tu veux convaincre ton patron de vous permettre de participer à cette initiative.

Grande compétence : Utiliser la technologie numérique**Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information**

- B2 : Rédiger des textes continus

Tâche 14

Effectuer des recherches sur Internet, par mots clés, dans le but de préparer ses arguments et d'alimenter un débat. (Niveau 2)

Durée approximative : 90 minutes, selon la capacité de votre groupe

* Adaptation du débat présenté dans le module *Esprit d'analyse*, qui renferme une version plus longue, en trois parties

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes mettent en pratique les stratégies qu'elles ont apprises afin de se préparer à convaincre et à persuader leurs collègues dans le cadre d'un débat. Elles font des recherches sur Internet et notent les points importants dans leurs propres mots et en citant leurs sources. L'activité s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Effectue des recherches simples au moyen de mots clés (p. ex., sur Internet, dans le menu d'aide des logiciels)*, sous la grande compétence *Utiliser la technologie numérique*.

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler aux personnes apprenantes qu'il est possible que nos opinions sur divers sujets diffèrent de celles des autres, comme l'ont fait ressortir les activités précédentes. Parfois, tout en respectant l'opinion des autres, il est important de défendre son point de vue en s'appuyant sur des faits et des arguments, comme elles ont dû le faire pour tenter de persuader et de convaincre un collègue.
- Présenter le mot *débat* et leur demander de le définir. Poser la question : *Que veut dire le mot «débat» pour vous?*

Un **débat** est une discussion structurée durant laquelle des personnes ayant des opinions divergentes traitent du pour et du contre d'un sujet précis. Parfois, elles doivent convaincre un auditoire que c'est leur point de vue qui est le meilleur.

Des débats ont lieu régulièrement en période électorale. Ils ont pour but d'influencer l'opinion publique. Les candidats des différents partis ont alors l'occasion de défendre leurs opinions sur certains sujets. Peu importe leur point de vue ("pour" ou "contre"), les personnes qui prennent part au débat font des recherches pour préparer et présenter leurs arguments. D'ailleurs, pendant le débat, elles se réfèrent souvent à des notes.

- Présenter les règles du débat énoncées à l'**Annexe 14**, tirées du livret *Des pour et des contre : Une introduction au débat* produit par le Centre FORA. S'assurer que les personnes apprenantes comprennent bien les règles. Ce livret peut aussi être téléchargé gratuitement à partir du **Catalogue FORA**, au www.centrefora.on.ca.

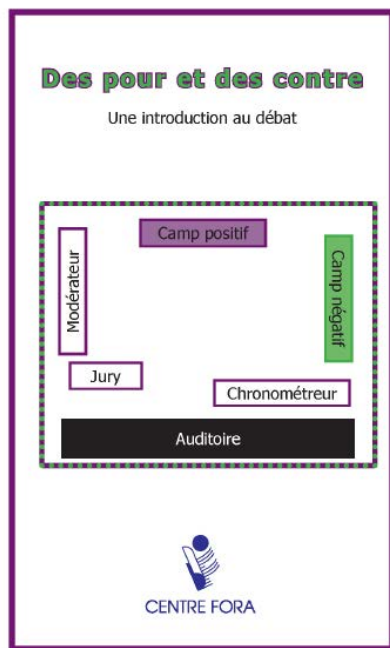
- Rappeler la façon de faire des recherches sur Internet en utilisant un moteur comme Google ou Yahoo, par sujet ou par mots clés. Faire un bref exemple en groupe. Montrer ensuite aux personnes apprenantes comment rédiger leurs arguments sur des petites cartes, en soulignant l'importance d'être bien préparées pour le débat et d'avoir tous les faits à la main. S'assurer qu'elles écrivent les points importants dans leurs propres mots et qu'elles citent leurs sources.
- Inviter le groupe à choisir un sujet parmi les suivants ou un autre sujet de son choix :
 - le covoiturage obligatoire
 - les changements proposés à l'année scolaire
 - les moteurs tournant au ralenti dans les services à l'auto
 - l'interdiction d'utiliser des engrais chimiques sur les gazons
 - le programme de recyclage obligatoire

Chaque personne apprenante doit ensuite décider si elle sera "pour" ou "contre" le sujet débattu.

- Inviter les personnes apprenantes à commencer leurs recherches pour préparer leurs arguments. Prévoir une date pour le débat.

Annexe 14

Ce document est disponible pour téléchargement dans le catalogue du Centre FORA, au www.centrefora.on.ca.



Le débat : une introduction historique

Voici la méthode utilisée par les premiers humains pour régler leurs arguments :

Le problème avec cette solution est que la personne avec la plus grosse massue gagne presque toujours, qu'elle ait raison ou non.

À mesure que les civilisations se développent, les gens trouvent des façons plus ordonnées et plus logiques de résoudre les désaccords. Au lieu de menacer l'autre personne, on tente de la convaincre en lui offrant des raisons pour lesquelles une idée est meilleure que l'autre. Parfois cependant, chacun parle en même temps et on oublie d'écouter l'autre. Le besoin de règles et de procédures organisées pour la discussion devient évident.

Pour cette raison, on invente le débat.

2

Quelques définitions

Le débat

- un argument structuré dans lequel des interlocuteurs ou orateurs discutent le pour et le contre d'une question et tentent de convaincre l'auditoire que leur position est la meilleure

La résolution

- le sujet du débat, toujours rédigé à l'affirmative
Par exemple : Les chats sont de meilleurs animaux de compagnie que les chiens.

Les orateurs (débatteurs)

- le camp positif : appuie la résolution, l'affirmatif
- le camp négatif : oppose la résolution, le négatif

Le modérateur (président du débat)

- donne la parole aux orateurs
- ses décisions sont sans appel
- donne la parole aux membres de l'auditoire à la fin du débat

Le chronomètreur

- s'assure que chaque camp a une période de temps égale pour argumenter

Le jury

- se compose de jurés (3 ou plus) qui déterminent le camp gagnant

3

Avant tout : la préparation

Chaque participant dit s'il est pour ou contre la résolution ou on lui assigne un camp.

Demander aux participants des deux camps de dresser une liste d'arguments. Les arguments sont regroupés sous la colonne «Pour» ou sous la colonne «Contre».

Mettre de l'ordre dans les idées qui seront utilisées lors du débat.

Prévoir les arguments du camp adversaire.

S'exercer par groupe de quatre à débattre la résolution.

Conseils pratiques

La meilleure façon d'apprendre à avoir un débat est de le faire. Souviens-toi de ceci :

- Même le meilleur des orateurs est un peu gêné. La différence est qu'il a appris à vivre avec sa peur et à l'utiliser comme outil pour mieux se concentrer.
- Avant de participer à un débat, essaie de participer à des jeux tels que «Écoute, je t'écoute» à la page 7.
- Ne commence pas à parler avant d'avoir l'attention des autres.
- Lorsque tu parles devant un groupe, parle plus lentement pour avoir la chance de penser à ce que tu vas dire.
- Il est permis de respirer.
- Regarde l'auditoire.

4

Annexe 14 (suite)

Quelques règlements

Tu respectes l'autre et tu es courtois.
Il faut parler un à la fois.

Tu ne portes pas d'armes, c'est évident.
Pour convaincre l'autre, sens-toi d'arguments.

Le débateur est bon orateur.
Et s'adresse au modérateur.

Pour parler, il faut se lever.
Tiens-toi droit et garde ton sang-froid.

Parle fort et distinctement.
Il faut le faire évidemment.

Le jury va décider.
Quel côté a les meilleures idées!

À la fin, on se donne la main.
Un autre débat, on recommencera.

Le savais-tu?
Savais-tu que le débat est à la base de toutes les lois canadiennes? Avant de voter pour ou contre une loi, les membres de la Chambre des communes ont un débat parlementaire. La loi passera ou ne passera pas dépendant de la force des arguments pour ou contre.

Renseigne-toi
Quelles sont les lois présentement débattues? Tu peux écouter des débats parlementaires à la télévision.

5

Procédé du débat

1. Le modérateur énonce la résolution et donne la parole aux orateurs.
2. Les orateurs du camp positif expriment leurs idées à tour de rôle pour un temps prédéterminé (environ 3 minutes). Les orateurs du camp négatif font de même.
3. Les orateurs du camp positif réfutent les idées des orateurs du camp négatif et vice versa, pour un temps prédéterminé (environ 1 minute).
4. Quand un orateur parle, il s'adresse toujours au modérateur et aux membres du jury et non aux membres du camp adversaire.
5. Si un orateur ne respecte pas les règlements, le modérateur donne la parole à quelqu'un d'autre.
6. Le modérateur permet aux membres de l'auditoire de poser des questions aux membres d'un camp ou de l'autre, ou de faire des commentaires pour le reste du temps alloué.
7. Les juges choisissent le camp qui a les meilleurs arguments. L'auditoire pourrait juger.

Amusez-vous!

6

Un petit jeu
Écoute, je t'écoute

Voici un jeu basé sur une ancienne émission de télévision «Just a Minute». Il peut être joué en salle de classe et devient vite populaire.

- 2 équipes
- 1 modérateur
- 1 chronomètre

Trois règlements :

- pas d'hésitation
- pas de répétition de mots sauf pour le sujet
- pas de déviation de sujet

Le modérateur nomme le premier joueur de la première équipe et dit : «J'aimerais que tu parles une minute au sujet des poissons.»

Si l'orateur dévie des règlements, un joueur du camp opposé peut lever la main, le temps s'arrête, et il annonce l'infraction en disant : «hésitation», «répétition» ou «déviation». Si le modérateur croit qu'il a raison, il accorde un point à l'autre équipe et la personne qui s'objecte finit la minute.

Point boni pour l'équipe qui parle à la fin de la minute.

Autres suggestions de sujets :

- La télévision
- Les prochaines vacances
- Mon film préféré
- Un animal de compagnie étrange

Les participants peuvent dresser leur propre liste.

7



Centre FORA
432, avenue Westmount, unité H
Sudbury (Ontario) P9A 5Z8
Commandes : 888-524-8569 ou 524-8569, poste 223
Courriel : fromain@centrefora.on.ca
Télécopieur : 709-524-8535
www.centrefora.on.ca

© Centre FORA 2009
Le Centre FORA permet la reproduction de ce livret à des fins éducatives seulement.

Auteure : Denise Marin

L'éditeur a fait tout ce qui était en son pouvoir pour retrouver les droits d'auteur. On peut lui signaler tout renseignement menant à la correction d'erreurs ou d'omissions. Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination dans le but d'alléger le texte.

Grande compétence : Gérer l'apprentissage**Grande compétence : S'engager avec les autres****Tâche 15****Présenter ses arguments pour défendre son point de vue dans le cadre d'un débat.**

(Niveau 2)

*Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe*** Adaptation du débat présenté dans le module *Esprit d'analyse*, qui renferme une version plus longue, en trois parties*

Note : Le débat se tient durant cette activité. Invitez d'autres collègues du centre de formation ou des gens de la communauté à y assister. Assurez-vous que les personnes apprenantes sont organisées et qu'elles se sentent prêtes à vivre une expérience positive. Elles doivent avoir en main leurs notes et un stylo pour noter les arguments de l'autre groupe. Divisez le groupe en deux : le camp des «pour» et celui des «contre». Revoir le rôle de chacun et les règlements. Souligner l'importance de reconnaître et respecter le point de vue des autres. Présenter votre rôle de médiatrice, qui consiste à diriger le débat. Donner aux participants le temps de poser des questions pour préciser certains points au besoin.

Pistes d'animation suggérées

Cette activité s'inscrit parfaitement dans les indicateurs de rendement suivants, sous la grande compétence *S'engager avec les autres* :

- Comprend son rôle et demande des clarifications au besoin.
- Reconnaît le rôle des autres.
- Fait preuve de tolérance et de souplesse.
- Apporte des contributions en fonction de ses forces et de ses limites.

Elle s'inscrit aussi parfaitement dans les indicateurs du rendement suivants des niveaux 2 et 3, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage* :

- Utilise un nombre limité de stratégies d'apprentissage (p. ex., prend des notes, organise son matériel d'apprentissage).
- Détermine comment transférer des habiletés et des stratégies dans différents contextes.
- Trouve des façons de se souvenir de l'information, de clarifier l'information, de vérifier sa compréhension et de renforcer son apprentissage.

Une fois le débat terminé, évaluer en groupe. Poser des questions comme :

- *Étiez-vous suffisamment prêt? Comment auriez-vous pu mieux vous préparer?*
- *Comment vous êtes-vous senti en présentant vos arguments et vos opinions?*
- *Avez-vous parlé suffisamment? Avez-vous trop parlé? Discutez la pertinence des arguments.*
- *Que feriez-vous différemment la prochaine fois?*
- *Comment vos arguments auraient-ils pu être plus forts?*

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 16

Utiliser les techniques de communication orale pour apprendre à dire «non». (Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes apprennent qu'il faut parfois dire «non», même si c'est très difficile. Elles prennent conscience de l'importance de savoir refuser poliment de faire quelque chose et aussi de toujours respecter leur volonté et leurs capacités. Le ton de la voix joue un rôle crucial dans cette activité : ce n'est pas ce que l'on dit qui importe le plus, mais la façon dont on le dit. L'activité s'inscrit dans le descripteur du rendement *Fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les différentes raisons de communiquer. Souligner aux personnes apprenantes que l'une des raisons peut être de communiquer un refus, de dire «non».
- Discuter oralement des questions suivantes :
 - *Donnez des exemples de situations où vous avez eu à dire «non».*
 - *Pourquoi est-il important de pouvoir refuser quelque chose ou dire «non» à quelqu'un?*
 - *Comment est-ce possible de dire «non» tout en respectant les autres?*
 - *Décrivez des moments où il est plus difficile de dire «non».*

Il est parfois nécessaire de dire «non», et lorsque son estime de soi est moins forte, cela est plus difficile parce qu'on a peur de décevoir l'autre personne. Aussi, il arrive que l'on ait peur de l'autorité ou encore d'être jugé paresseux. Il est important de connaître et de respecter ses capacités et de savoir quand et comment refuser poliment de faire quelque chose. Il faut savoir maintenir des limites raisonnables pour soi-même et éviter d'aller à l'encontre de sa volonté, de ses capacités, de ses principes ou de ses valeurs.

- Inviter les personnes apprenantes à partager des trucs qu'elles ont déjà utilisés pour refuser de faire quelque chose ou dire «non» à quelqu'un. Noter ces trucs au tableau.
- Présenter les *Stratégies pour apprendre à dire «non»*, à la page 1 de l'**Annexe 15**, ainsi que les bouts de phrases qui aident à formuler un refus. Comparer ces stratégies aux trucs personnels partagés par les personnes apprenantes.
- Les inviter à former des équipes de deux et à mettre en pratique les stratégies en jouant à des jeux de rôles. Leur demander de lire à tour de rôle les scénarios présentés à la page 2 de l'Annexe 15. Une personne lit le premier scénario à voix haute et l'autre personne s'exerce à dire «non» de façon respectueuse en utilisant les bouts de phrases suggérés. Elles changent ensuite de rôle pour le deuxième scénario, et ainsi de suite. Leur demander de porter attention au ton de leur voix.
- Discuter des résultats en groupe, puis demander aux personnes apprenantes de choisir au moins une stratégie à mettre en pratique et de noter les grandes lignes de la discussion dans leur cahier de travail personnel.

Annexe 15

Stratégies pour apprendre à dire «non»

Voici quelques stratégies qui t'aideront à dire «non» quand c'est nécessaire.

1. **Utilise l'écoute active pour t'assurer de bien comprendre la requête.** Demande des précisions si nécessaire.
2. **Prends du recul et donne-toi le temps d'évaluer la requête.** Visualise les conséquences; demande-toi si tu regretterais plus tard d'avoir accepté ou si cela irait à l'encontre de ta volonté. Tu dois toujours préserver ton intégrité.
3. **Rassemble les bons arguments.** Indique à la personne pourquoi tu dois dire «non». Dans certains cas, tu peux proposer d'autres solutions. Il n'est pas nécessaire de te justifier.
4. **Fais preuve de tact.** Communique calmement et respectueusement ton refus. Dans certains cas, il te faudra de la diplomatie, et dans d'autres, de la sensibilité ou de l'empathie envers l'autre personne. Parfois, il faudra te montrer plus ferme dans ton refus.
5. **Sache quand dire «non».** Maintiens des limites raisonnables pour toi-même et rappelle-toi que tu ne dois pas agir contre ta volonté ou sans tenir compte de tes capacités, de tes principes ou de tes valeurs personnelles. Il est important que tu te sentes à l'aise avec ta décision.

Voici des bouts de phrases qui t'aideront à formuler ton refus.

- J'aimerais pouvoir t'aider mais...
- Je suis vraiment désolé...
- J'apprécie vraiment ce que tu dis, mais voici ce qui m'embête...
- Ce n'est pas que je ne veux pas contribuer, c'est...
- Le projet m'intéresse, par contre,...
- Peut-être que je pourrais offrir mes services à un autre moment, car je ne suis pas disponible cette fois-ci.

Il y a peut-être d'autres solutions qu'on pourrait trouver à deux?

Annexe 15 (suite)

Scénarios pour te pratiquer à dire «non»

Scénario 1

Une amie aimerait emprunter une de tes nouvelles robes pour une soirée spéciale. La dernière fois qu'elle t'a emprunté une blouse, elle te l'a remise avec quelques taches et une déchirure, sans offrir de la réparer ou de l'envoyer au nettoyage. *Que fais-tu?*

Scénario 2

Ça fait deux soirs consécutifs que tu fais des heures supplémentaires pour aider une des équipes, au bureau, qui travaille à la dernière minute pour terminer un projet important. Ton conjoint a dû s'occuper des enfants pour te permettre de travailler plus tard. Un des membres de l'équipe vient te demander ton aide pour la troisième fois cette semaine. *Que fais-tu?*

Scénario 3

Durant une séance de magasinage, une de tes copines sort de la salle d'essayage avec une robe qui ne lui va pas bien du tout. La vendeuse lui fait quand même toutes sortes de compliments. Ta copine se tourne vers toi pour savoir ce que tu en penses avant de dépenser une somme assez importante pour se procurer la robe. *Que fais-tu?*

Scénario 4

Ton *chum* veut t'emprunter de l'argent. Il n'est pas très fiable, car il semble oublier les montants empruntés par le passé et jamais remboursés. *Que fais-tu?*

Scénario 5

Une copine voit ton baume pour les lèvres sur le coin de ton bureau. Elle veut l'utiliser. Or, tu te méfies des microbes qui peuvent être transmis en partageant ce genre d'article personnel. *Que fais-tu?*

Scénario 6

Une de tes amies qui travaille de longues heures te demande si tu serais disponible pour garder sa petite à chaque fois qu'elle est malade, car la garderie a refusé. Elle te le demande parce qu'elle estime que tu n'as rien pour t'occuper maintenant que tu es retraitée. *Que fais-tu?*

Grande compétence : S'engager avec les autres

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres (Niveau 2)

Tâche 17

Donner de la rétroaction positive ou constructive dans le but de communiquer plus efficacement.

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes s'exercent à donner et à recevoir de la rétroaction dans diverses situations. Elles apprennent à utiliser un ton approprié, c'est-à-dire calme et respectueux. Cette compétence peut leur être utile dans leur apprentissage, notamment pour contribuer aux activités de l'équipe et trouver des solutions qui conviennent aux deux parties. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Trouve des moyens de résoudre des désaccords* et *Contribue à trouver une solution qui convient à tous*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*, ainsi que dans le descripteur du rendement *Fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information* (*Interagir avec les autres*).

Pistes d'animation suggérées

- Poser la question : *Que veut dire le mot «rétroaction»?* Ensuite, poser les questions suivantes au groupe :
 - *Retracez des situations où vous avez donné ou reçu de la rétroaction.*
 - *Quels sentiments avez-vous éprouvés dans les deux cas?*
 - *Quelles stratégies avez-vous trouvées plus efficaces pour donner de la rétroaction?*
- Présenter la définition de **rétroaction** et en discuter en faisant référence aux discussions précédentes.

Rétroaction : Processus utilisé en communication pour donner de l'information à quelqu'un à propos de ce qu'il a fait (action ou comportement), de façon à l'approuver ou à y suggérer une correction dans le but de l'améliorer

- Souligner aux personnes apprenantes qu'une part importante de la communication au travail et dans la vie quotidienne consiste à donner et à recevoir du *feedback* ou de la rétroaction. Lorsque la rétroaction positive est utilisée pour complimenter quelqu'un sur un travail bien fait, elle donne lieu à une augmentation de la confiance en soi et de la motivation du destinataire ainsi qu'à une amélioration de son rendement. Lorsque la rétroaction négative est utilisée pour critiquer une action ou un comportement moins souhaitable, elle peut devenir accusatoire et mettre le destinataire sur la défensive et faire en sorte qu'il n'écoute plus le message transmis. Il est donc important de savoir comment donner une rétroaction constructive et aussi comment recevoir de la rétroaction.

- Présenter les deux premières pages de l'**Annexe 16**. Discuter en groupe des types de rétroaction et des stratégies de communication à utiliser pour donner et recevoir de la rétroaction. Inviter les personnes apprenantes à noter dans leur cahier de travail personnel les points saillants de la présentation et des discussions.
- Leur demander ensuite de former des équipes de deux et de s'exercer à donner et à recevoir de la rétroaction en utilisant les scénarios fournis à la page 3 de l'Annexe 16. Vous pouvez aussi choisir de créer vos propres scénarios avec les personnes apprenantes. Discuter des résultats en groupe.

Annexe 16

Donner de la rétroaction

Voici quelques stratégies qui te permettront de donner de la rétroaction.

1. **Sois sûr de la rétroaction** que tu veux donner. Détermine l'action ou le comportement que tu désires complimenter ou proposer d'améliorer. Assure-toi que c'est un comportement que la personne peut changer.
2. **Évite de cibler la personne**, c'est l'action ou le comportement que tu dois cibler.
3. **Trouve le moment idéal pour donner la rétroaction.** Il est préférable de le faire le plus tôt possible après l'action ou le comportement à commenter ou après plusieurs répétitions du comportement indésirable.
4. **Donne la rétroaction en privé** pour t'assurer de respecter l'autre. Dans certains cas, on peut donner de la rétroaction positive devant une équipe.
5. **Utilise un langage non menaçant.** Il est important d'éviter le blâme ou l'accusation, car cela peut engendrer une résistance de la part de l'autre et empêcher une communication efficace. Emploie le «je» plutôt que le «tu» pour adoucir le langage.
6. **Sois clair et précis.**
7. **Assure-toi de ne pas commenter plus de deux actions ou comportements à la fois.**
8. **Propose des solutions ou offre de l'aide** pour motiver l'autre et favoriser son épanouissement.
9. **Sois authentique.**
10. **Souligne toujours les résultats positifs et les belles qualités.**
11. **Rends le processus bidirectionnel** en invitant l'autre à prendre part à la conversation. Vérifie sa compréhension et son point de vue sur la question. Sois empathique et utilise toujours un ton approprié et respectueux. Ceci est sans doute le point le plus important.

Annexe 16 (suite)

Recevoir de la rétroaction

Voici quelques stratégies qui te permettront de recevoir de la rétroaction.

1. **Écoute attentivement** la personne qui te donne la rétroaction. Regarde-la dans les yeux.
2. **Contrôle tes émotions.** La rétroaction vise à t'aider à améliorer une action ou un comportement. Ce n'est pas une critique personnelle. Reste calme.
3. **Pose des questions pour préciser** si nécessaire.
4. **Prononce-toi sur les points que tu estimes incorrects.** Énonce les faits simplement, en utilisant un ton approprié et positif. Évite de le faire d'un ton plaintif ou colérique.
5. **Ne prends pas une attitude défensive.** Sois ouvert à la critique. Vois la rétroaction comme une possibilité d'améliorer ton rendement. Et n'oublie pas : on apprend de ses échecs.
6. **Participe au processus** afin qu'il soit bidirectionnel. Prends part à la conversation. Vérifie la compréhension de l'autre et son point de vue sur la question. Tu as le droit de parler et de questionner. Utilise toujours un ton approprié et respectueux.

Annexe 16 (suite)

Mise en situation – Donner et recevoir de la rétroaction

Scénario 1

Cela fait deux fois que tu assistes à une présentation durant laquelle le directeur de la compagnie utilise un diaporama qui contient des erreurs flagrantes. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 2

Pendant le dîner, un collègue dit des choses négatives au sujet d’un autre collègue. Tu ne te sens pas à l’aise. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 3

Ton employeur te demande de faire des heures supplémentaires non rémunérées. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 4

Un collègue n’arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton bureau alors que tu essaies de travailler. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 5

La gardienne de tes enfants est en retard pour la troisième fois ce mois-ci. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Scénario 6

L’enseignant de ton enfant a démontré beaucoup de patience et a su l’aider à surmonter plusieurs difficultés avec la matière. Tu es convaincu que le succès de ton enfant est dû à son dévouement. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 18

Utiliser les techniques de communication orale pour parler au téléphone efficacement.
(Niveau 2)

Durée approximative : 90 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes apprennent des techniques importantes pour communiquer efficacement au téléphone, surtout dans le cadre des services d'une entreprise. Elles prennent conscience du fait que le premier contact avec la clientèle doit être positif et que même la communication paraverbale y joue un grand rôle. L'activité s'inscrit dans tous les descripteurs du rendement du niveau 2 du groupe de tâches *Interagir avec les autres*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information*.

Pistes d'animation suggérées

- Discuter avec les personnes apprenantes de l'importance du téléphone comme outil de communication pour une entreprise.
- Discuter des questions suivantes :
 - *Relatez de bonnes et de mauvaises conversations téléphoniques auxquelles vous avez participé.*
 - *Parmi les stratégies de communication utilisées par les réceptionnistes, lesquelles trouvez-vous les plus efficaces?*
- Présenter la page 1 de l'**Annexe 17**, *Techniques pour communiquer au téléphone efficacement*. Souligner que la communication téléphonique est une partie importante des communications au sein d'une entreprise. Être capable de communiquer efficacement et de bien représenter l'entreprise peut avoir d'importantes répercussions sur le succès de celle-ci. Durant une conversation au téléphone, le langage non verbal n'entre pas en jeu, mais le langage paraverbal (la voix, le ton, etc.) en dit beaucoup. On dit même qu'il est important de sourire en parlant au téléphone.
- Inviter les personnes apprenantes à créer des messages originaux et amusants pour les répondeurs téléphoniques puis à les partager à tout le groupe.
- Ensuite, jouer à des jeux de rôles pour pratiquer la communication au téléphone. Voir les 4 scénarios fournis aux pages 2 et 3 de l'Annexe 17 ou créer vos propres scénarios.

Annexe 17

Techniques pour communiquer au téléphone efficacement

Voici quelques techniques de communication efficace.

1. **Tâche de répondre avant la 3^e sonnerie** lorsque tu reçois un appel.
2. **Projette une attitude positive.** Souris, car ton sourire se transmet à travers l'appareil.
3. **Sois à l'aise pour parler.** Évite les bruits externes qui peuvent nuire à ton écoute.
4. **Salue l'interlocuteur** d'une voix calme, en t'identifiant ou en nommant l'entreprise.
5. **Parle d'une voix claire, utilise un vocabulaire approprié et articule bien.**
6. **Ralentis le débit de ta voix** pour t'assurer d'être compris. Parle un peu au ralenti, sans toutefois exagérer.
7. **Assure-toi que l'autre a bien compris** le message si tu donnes des explications.
8. **Reformule le message** pour t'assurer d'avoir bien compris si tu reçois des explications.
9. **Utilise les mots «magiques»** durant la conversation afin de personnaliser l'appel, c'est-à-dire le nom de la personne et les marques de politesse comme *s'il vous plaît* et *merci*.
10. **Note l'information** reçue, pour t'assurer de transmettre un message exact.
11. **Note correctement les coordonnées de la personne** s'il faut la rappeler à un autre moment.

Annexe 17 (suite)

Scénarios pour communiquer efficacement au téléphone

Scénario 1

Réceptionniste dans un bureau de dentiste

Tu es réceptionniste dans un bureau de dentiste et tu dois t'informer des services que nécessite un nouveau client et lui donner un rendez-vous. Tu dois aussi lui demander d'apporter les détails de l'assurance qui couvrira une partie des coûts de la consultation.

Personne qui souhaite voir un dentiste parce qu'elle a mal aux dents

Tu as mal à une molaire. Tu appelles au bureau d'un dentiste pour tenter d'obtenir un rendez-vous.

Scénario 2

Réceptionniste pour un magasin en ligne

Tu es réceptionniste pour un magasin qui reçoit des commandes en ligne. Tu reçois un appel d'une personne qui est frustrée parce qu'elle a tenté de placer sa commande mais a eu des problèmes avec son mot de passe et ne peut donc plus accéder au service en ligne. Tu dois apaiser cette personne, lui indiquer comment corriger son mot de passe et prendre sa commande.

Personne qui veut placer une commande

En tentant de placer une commande en ligne, tu te trompes quelques fois de mot de passe, de sorte que tu ne peux plus accéder au service. Frustré, tu composes le numéro du service à la clientèle. Tu désires commander 5 articles par téléphone et avoir accès de nouveau aux commandes électroniques.

Scénario 3

Représentant d'un service d'assistance routière (par exemple, la CAA)

Tu es représentant d'un service d'assistance routière. Tu dois obtenir les coordonnées d'une personne pour vérifier son numéro de client. Tu dois aussi obtenir des renseignements sur la nature de la panne et des directives exactes sur l'endroit où se trouve la voiture, afin d'y envoyer la remorqueuse.

Personne en panne qui a besoin d'une remorqueuse

Tu as une panne d'essence sur une autoroute assez occupée. Comme tu es abonné au service d'assistance routière CAA, tu composes le numéro du service de dépannage pour avoir de l'aide. Il te faut expliquer le problème (une panne d'essence) et donner des directives précises pour que le conducteur de la remorqueuse te trouve.

Annexe 17 (suite)

Scénario 4

Parent dont l'enfant est invité à une fête

Ton enfant est invité à la fête d'un ami de sa classe. Pose des questions pour t'assurer que tout se passera bien à la fête et que ton enfant sera en sécurité. Obtiens aussi des renseignements sur l'endroit où elle a lieu, sur la façon de te rendre utile, etc.

Personne qui organise une fête pour son enfant et invite des amis de la classe

Tu organises une fête pour ton enfant de 8 ans. L'activité prévoit une sortie à la piscine du centre sportif, un souper de pizza et une soirée de visionnement de vidéos pour les enfants. Il y aura aussi des friandises. Certains des amis invités ne sont jamais venus chez vous, donc tu dois leur donner les directives pour se rendre. Tu dois aussi obtenir divers renseignements :

- ✓ Est-ce que certains enfants ont des allergies?
- ✓ Les enfants savent-ils nager?
- ✓ Y a-t-il des parents disponibles pour superviser la baignade et véhiculer quelques enfants?
- ✓ Comment les enfants se rendront-ils à la maison?
- ✓ Qui va venir les chercher à la fin de la fête?
- ✓ Quelqu'un a-t-il des vidéos à suggérer ou à prêter?

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres
- B2 : Rédiger des textes continus

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 19

Discuter de stratégies pour mieux communiquer par écrit. (Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes revoient les éléments et les stratégies qui s'appliquent à la communication écrite, pour ensuite rédiger un paragraphe décrivant ce qu'elles souhaitent améliorer dans leur français écrit. Peu importe le type de message, il est important qu'elles puissent rédiger clairement dans le but de transmettre de l'information à un récepteur qui est à distance.

Pistes d'animation suggérées

- Poser les questions suivantes au groupe :
 - *Quels sont les différents types de communication écrite que vous utilisez dans votre vie personnelle et professionnelle?* lettre, courriel, message texte, note de service, formulaire, rapport, présentation, etc.
 - *Pourquoi communique-t-on différemment par écrit selon la situation et selon la personne à qui l'on s'adresse?*
 - *Quelles composantes d'une communication écrite sont essentielles selon vous?* langage clair, facilité à trouver l'information, bon orthographe, mots faciles à comprendre, message clair, pas trop d'images, belle présentation visuelle, etc.
 - *Quels métiers nécessitent une bonne capacité de communiquer par écrit?*
- La communication écrite est utilisée pour transmettre de l'information à un récepteur qui est à distance. À cause de cette distance et de l'absence de rétroaction immédiate ou de langage non verbal à interpréter, il est important de formuler le message clairement. Souligner qu'il y a différentes façons de communiquer par écrit et présenter l'**Annexe 18, Stratégies pour communiquer efficacement par écrit**. Inviter les personnes apprenantes à lire les stratégies à voix haute en se demandant comment chacune d'elles peut servir dans plusieurs types de messages écrits.
- Discuter avec elles de chacun des points de l'Annexe 18 et leur demander d'écrire dans leur cahier de travail personnel les points saillants des discussions qui s'appliquent à elles. Leur demander aussi de rédiger un paragraphe pour énoncer ce qu'elles souhaitent améliorer dans leur français écrit (orthographe, accords des verbes, etc.), car tout le monde a des points à améliorer en communication écrite.

Annexe 18

Stratégies pour communiquer efficacement par écrit

Voici des stratégies qui t'aideront à mieux communiquer par écrit.

1. **Réfléchis aux idées que tu veux transmettre.** Organise tes idées de façon logique. Exprime une idée par paragraphe. Utilise des explications claires, donne des exemples et quand c'est possible, insère des éléments visuels comme des tableaux, des graphiques ou des images.
2. **Choisis les bons mots.** Limite l'utilisation de jargon, de mots compliqués, d'acronymes. S'il te faut en utiliser, assure-toi de les définir clairement dans le texte ou dans un glossaire.
3. **Utilise des phrases simples et courtes.** Autant que possible, utilise des phrases simples : sujet – verbe – complément.
4. **Utilise le plus possible la voix active.** Par exemple, *Paul mange la pomme* : voix active; *La pomme est mangée par Paul* : voix passive.
5. **Organise l'information pour qu'elle soit facile à trouver,** surtout si le texte est long. Par exemple, utilise les caractères gras, l'italique, le soulignement, les encadrés, les entêtes ou la couleur.
6. **Sois précis dans ton message.** Supprime ce qui est inutile. Assure-toi que le message est clair et concis.
7. **Relis le texte à voix haute pour vérifier si le message est clair.** Surveille l'orthographe et utilise un correcteur de texte dans la mesure du possible. Vérifie les accords verbe–sujet et nom–adjectif ainsi que les participes passés.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B2 : Rédiger des textes continus

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 20

Rédiger des textes pour expliquer et décrire des idées et de l'information. (Niveau 2)

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes s'exercent à écrire de brefs textes pour ensuite les partager avec leurs collègues. L'activité s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Rédige des textes pour expliquer ou décrire*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information* (*Rédiger des textes continus*).

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les stratégies de communication écrite énoncées à l'Annexe 18.
- Présenter l'**Annexe 19**, *Exercices pour communiquer efficacement par écrit*, et demander aux personnes apprenantes de lire à voix haute les situations décrites.
- Les inviter à choisir une des situations et à rédiger individuellement un texte pour communiquer le message indiqué.
- Ensuite, leur demander de former des équipes de deux et de lire le texte de leur coéquipier puis de faire les corrections nécessaires à leurs textes respectifs. Enfin, demander aux personnes qui sont à l'aise de le faire de lire leur texte (imprimé ou projeté sur le rétroprojecteur ou le tableau blanc). Inviter les autres personnes du groupe à faire part de leurs commentaires ou suggestions de manière respectueuse.

Annexe 19

Exercices pour communiquer efficacement par écrit

Situation 1

Un ami te demande de lui donner les instructions pour faire une de tes recettes.

Situation 2

Tu veux faire une demande d'emploi et tu dois rédiger une brève lettre de présentation pour accompagner ton CV. En plus des trucs pour communiquer efficacement par écrit, trouve la méthode appropriée pour rédiger cette lettre.

Situation 3

Tu rédiges une lettre à la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) pour demander une réévaluation de ta propriété, car tu es d'avis que la valeur imposable qu'ils ont calculée n'est pas exacte. Selon leurs calculs, la valeur de ta propriété a augmenté de 50 000 \$ en 4 ans alors que celle des propriétés semblables du voisinage n'a augmenté que de 25 000 \$. D'après tes renseignements, ta propriété est presque à la limite de la ville et tu ne bénéficies même pas des mêmes services (égouts, aqueduc, asphaltage, déneigement) que les propriétés semblables évaluées par la SEFM.

Situation 4

Tu communique par courriel avec le service de l'état civil pour obtenir une copie de ton certificat de naissance en vue de faire une demande de passeport.

Situation 5

Tu dois rédiger une lettre à ton employeur pour l'informer de ton intention de quitter ton emploi. La lettre doit lui parvenir deux semaines avant la date de ton départ. Tu peux l'envoyer en format électronique ou imprimé.

Situation 6

Tu rédiges une lettre à l'éditeur du journal local pour donner ton opinion sur les lacunes du gouvernement municipal en ce qui a trait à la réparation des routes de la région ou sur un autre sujet d'intérêt. (Vérifie dans un journal de ta localité dans quel format doit être la lettre, où l'envoyer, etc.)

Annexe 19 (suite)

Situation 7 (pour les personnes apprenantes plus avancées en technologie)

Un blogue est un espace de communication sur Internet qui permet aux internautes d'exprimer leurs opinions, de poser des questions, de donner des conseils, d'exprimer leurs passions, etc. Une personne peut créer et alimenter son propre blogue ou exprimer ses commentaires dans des blogues existants. Il y a divers types de blogues, entre autres :

- ✓ blogue photos
- ✓ blogue actualité
- ✓ blogue politique

Publie dans un blogue ton opinion sur un film que tu viens de voir ou sur un reportage d'actualité de ton choix. Une recherche avec Google te permettra de trouver une variété de blogues.

Grande compétence : Gérer l'apprentissage

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 21

Simuler une entrevue afin d'exercer et de transférer les habiletés, stratégies et techniques apprises pour démontrer sa facilité à communiquer. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes trouvent des façons de poursuivre leur apprentissage en appliquant des stratégies utilisées en entrevue. Cela répond précisément aux descripteurs du rendement *Suit son propre apprentissage* et *Commence à déterminer comment transférer des habiletés et des stratégies dans différents contextes*, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

Pistes d'animation suggérées

- Souligner que la facilité à communiquer est l'une des principales compétences recherchées par les employeurs. L'évolution rapide du monde du travail fait qu'il est essentiel de parfaire ses connaissances en communication orale et écrite. Les employeurs recherchent des personnes qui peuvent communiquer clairement, que ce soit pour convaincre ou persuader, donner des directives, exprimer leur opinion, présenter des arguments pour défendre leur point de vue ou dire «non» dans les situations qui l'exigent.
- Signaler qu'à l'entrevue, l'employeur cherche à évaluer les compétences du candidat pour le poste affiché. C'est l'occasion idéale de présenter les compétences que l'on possède. Au cours d'une entrevue comportementale, plus précisément, le candidat doit présenter des situations dans lesquelles il a mis en pratique des compétences particulières, dans ce cas-ci, la communication orale et écrite.
- Inviter les personnes apprenantes à travailler en équipes de deux. Présenter l'**Annexe 20** et mentionner que des jeux de rôles leur permettront de se pratiquer à répondre à des questions d'entrevue en mettant en évidence leur capacité de bien communiquer oralement et par écrit, d'écouter attentivement et de lire les signes non verbaux. Durant l'activité, une personne jouera le rôle de l'employeur, tandis que l'autre jouera le rôle du candidat à la recherche d'un emploi. Les inviter à changer de rôle et souligner l'importance que toutes aient la chance de s'exprimer comme candidat à l'emploi.
- Pour la question dans la partie *Communication écrite*, demander à tous de répondre à la question suivante, sous forme télégraphique, dans leur cahier de travail personnel, puis de lire la réponse de leur partenaire : *SVP m'indiquer la façon la plus courte de me rendre à pied à l'épicerie la plus proche*. Distribuer l'annexe et commencer l'activité.

- Discuter ensuite des entrevues avec tout le groupe. Poser des questions comme :
 1. *Le candidat peut-il communiquer clairement? Justifiez votre réponse.*
 2. *Le candidat a-t-il bien présenté des situations où il a démontré sa capacité d'exprimer son opinion? Lesquelles?*
 3. *Le candidat a-t-il bien présenté des situations où il a démontré sa capacité de persuader ou de convaincre? Lesquelles?*
 4. *Le candidat a-t-il bien présenté des situations où il a démontré sa capacité de dire «non»? Lesquelles?*
 5. *Le candidat a-t-il bien présenté des situations où il a démontré sa capacité de défendre son point de vue? Lesquelles?*
 6. *Comment le candidat a-t-il utilisé des signes non verbaux (gestes, ton, etc.)?*
 7. *Le candidat a-t-il répondu de façon claire et précise à la question par écrit? Justifiez votre réponse.*
 8. *Comment le candidat a-t-il été stratégique dans ses réponses? Justifiez votre réponse.*
 9. *Le candidat vous a-t-il convaincu de l'embaucher? Expliquez.*
- Inviter ensuite les personnes apprenantes à partager ce qu'elles ont ressenti durant l'entrevue et à expliquer comment elles ont réussi à démontrer leurs compétences et à appliquer les stratégies et les techniques apprises.

Annexe 20

Comment démontrer sa facilité à communiquer en entrevue

Au cours d'une entrevue, l'employeur cherche à évaluer les compétences du candidat pour le poste affiché. Pour le candidat, c'est l'occasion idéale de présenter les compétences qu'il possède. Dans le cadre d'entrevues comportementales, plus précisément, le candidat doit présenter des situations dans lesquelles il a dû mettre en pratique des compétences particulières, dans ce cas-ci, la *facilité à communiquer*.

Pratique-toi, en situation fictive d'entrevue, à présenter la façon dont tu as fait preuve de facilité à communiquer oralement et par écrit dans tes activités personnelles ou professionnelles.

Voici des conseils qui t'aideront à présenter ta facilité à communiquer durant une entrevue. Utilise-les comme inspiration pour formuler tes propres réponses.

Questions potentielles de l'employeur

Communication orale

1. *Décris une situation dans laquelle tu as démontré ton habileté à convaincre ou à persuader quelqu'un.*

Conseils : Pense à des occasions où tu as dû défendre ton point de vue en t'appuyant sur des faits. Souligne l'importance de présenter des faits et non d'exprimer simplement une opinion quand on veut convaincre une autre personne. Que ce soit à la maison, dans ta communauté ou au travail, tu peux parler de l'importance de demeurer calme et respectueux durant l'échange. Tu peux souligner aussi l'importance de reformuler les propos de l'autre personne pour t'assurer que tu as bien compris ou de reformuler tes propos pour t'assurer que l'autre personne a bien compris.

2. *Décris une situation dans laquelle tu as fait preuve d'écoute active.*

Conseils : Assure-toi de donner des exemples concrets et précis qui démontrent l'importance d'être à l'écoute. Par exemple, tu peux :

- parler d'une situation dans laquelle un collègue ou un membre de ta famille t'a approché pour discuter d'un problème;
- mentionner que tu aimes reformuler les propos de ton interlocuteur pour t'assurer d'avoir bien compris;
- indiquer que tu donnes de la rétroaction verbale quand le moment est opportun et que tu le fais aussi au moyen de signes non verbaux comme hocher la tête;
- mentionner l'importance de regarder l'autre personne dans les yeux, tout en précisant que tu es conscient des habitudes des autres cultures (entre autres, du fait que dans certaines cultures africaines, on ne regarde pas les gens dans les yeux).

Annexe 20 (suite)

3. *Quels outils ou stratégies utilises-tu pour assurer une bonne communication?*

Conseils : Montre que tu as confiance en toi et que tu crois qu'une bonne communication est à la base de tout, que ce soit au travail, dans la communauté ou dans ta famille. Souligne qu'au sein d'une entreprise, elle est cruciale pour soutenir le moral des employés et le travail d'équipe. En ce qui concerne la communication écrite, tu peux parler de dictionnaires et de documents de référence, comme le Bescherelle ou d'autres, ainsi que des sites en ligne que tu connais pour vérifier la terminologie, etc. Tu peux aussi parler des nouvelles stratégies que tu utilises depuis l'étude de ce module, comme faire des phrases simples, utiliser la voix active ou faire vérifier tes textes par une autre personne pour t'assurer que le message est clair. Au sujet de la communication verbale, tu peux ajouter que tu utilises des mots positifs et courants, que tu choisis tes mots pour t'exprimer le plus clairement possible, que tu contrôles le ton de ta voix et que tu poses les questions nécessaires pour clarifier les messages. Tu peux aussi parler de la stratégie de la reformulation pour rendre le message aussi clair que possible.

Communication écrite

4. *SVP m'indiquer la façon la plus courte de me rendre à pied à l'épicerie la plus proche.*

Grande compétence : Gérer l'apprentissage

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B3 : Remplir et créer des documents

Tâche 22

S'autoévaluer dans le but de reconnaître ses progrès face à l'amélioration de sa communication orale et écrite. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Cette activité permet aux personnes apprenantes d'évaluer les progrès qu'elles ont réalisés au cours du module en ce qui a trait à la compétence générique *Facilité à communiquer*. L'autoévaluation est divisée en deux parties : Communication orale (verbale, non verbale et écoute active) et Communication écrite. L'activité s'inscrit précisément dans le descripteur du rendement *Évalue son propre rendement au moyen de critères et d'outils établis* (p. ex., liste de vérification, rubriques), sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir avec les personnes apprenantes les stratégies et les techniques sur la façon de poser des questions, de donner des directives, d'exprimer son opinion, de convaincre ou persuader, de dire «non», de donner et recevoir de la rétroaction et de communiquer au téléphone et par écrit. Consulter au besoin les annexes 9 à 13 et 15 à 18. Parler de leurs progrès en ce qui a trait à dire «non» et des choses qu'elles ont apprises depuis le début du module.
- Les inviter ensuite à évaluer :
 - leurs habiletés en communication orale et écrite et
 - leur cheminement depuis le début du module
 en répondant au questionnaire d'autoévaluation dans lequel elles devront, entre autres, indiquer :
 - 3 stratégies apprises et utilisées dans le module pour améliorer leur communication orale (non verbale et verbale);
 - 2 stratégies apprises et utilisées dans le module pour améliorer leur écoute active;
 - 2 stratégies apprises et utilisées dans le module pour améliorer leur communication écrite.
- Présenter et distribuer l'**Annexe 21**, *J'évalue ma facilité à communiquer*, et demander aux personnes apprenantes de répondre à l'autoévaluation.
- Les inviter à imprimer leur questionnaire rempli et à l'insérer dans leur cahier de travail personnel.



Nathalie Carrière et Claire Guignard, du centre ABC Communautaire, ont trouvé les annexes très intéressantes pour les apprenants qui sont plus visuels et indiquent qu'avec leurs personnes apprenantes du niveau 1, elles ont fait l'autoévaluation oralement, en groupe, car celle-ci était longue et difficile pour eux au niveau de l'écrit.

Annexe 21

Autoévaluation : J'évalue ma facilité à communiquer

PARTIE 1

(Tâche 1) Je comprends davantage l'importance de la communication réciproque.
Par exemple,

(Tâche 2) Je suis plus conscient(e) de mon mode de communication préféré (face à face, par téléphone ou par écrit). C'est parce que _____

(Tâches 2 et 18) Je suis beaucoup plus attentif(ive) au débit, au ton et au volume de ma voix quand je communique avec quelqu'un, aussi bien face à face qu'au téléphone. Voici 2 exemples qui illustrent mes efforts.

(Tâches 3 et 18) Je suis beaucoup plus conscient(e) de mon langage non verbal, même au téléphone. Je le connais mieux et je peux le décrire comme suit :

(Tâche 3) Je suis plus attentif(ive) à mon langage non verbal quand j'écoute quelqu'un. Voici 2 exemples qui illustrent mes efforts en ce sens.

Annexe 21 (suite)

(Tâche 4) Je comprends mieux le rôle de la perception dans la communication d'un message. Par exemple,

(Tâche 5) Je comprends mieux la différence entre «entendre» et «écouter» dans la communication d'un message. Par exemple,

(Tâche 6) Je m'efforce davantage de ne pas interrompre la personne qui parle. Par exemple,

(Tâche 6) J'utilise davantage des stratégies pour écouter activement lorsque je communique. Par exemple, voici 2 stratégies que j'utilise depuis l'étude de ce module.

(Tâche 7) J'utilise davantage la reformulation ou la paraphrase pour verbaliser le message transmis par l'autre. Par exemple,

(Tâche 8) Je sais mieux quand utiliser des questions ouvertes ou fermées lorsque je communique. Par exemple,

Annexe 21 (suite)

(Tâche 8) J'essaie de poser beaucoup plus de questions pour m'assurer d'avoir bien compris le message. Voici 2 situations dans lesquelles je l'ai fait.

(Tâche 9) J'organise beaucoup mieux mes pensées avant de parler. Par exemple,

(Tâche 9) Je choisis mieux mes mots et je m'exprime plus clairement et plus précisément. Voici 2 exemples qui illustrent mes efforts en ce sens.

(Tâche 10) Je comprends mieux l'importance d'utiliser un ton et des mots appropriés pour donner un ordre, des instructions, des directives ou des conseils. Par exemple,

(Tâche 11) Je comprends mieux la différence entre un fait et une opinion. Par exemple,

Annexe 21 (suite)

PARTIE 2

(Tâche 12) J'exprime plus souvent mon opinion depuis l'étude du module. Voici 2 exemples.

(Tâche 12) Je m'efforce davantage de respecter l'opinion de mon interlocuteur. Par exemple,

(Tâches 9 et 13) Je m'efforce davantage de mieux connaître mon interlocuteur. Par exemple,

(Tâche 13) Je mets en pratique des nouvelles techniques et des stratégies apprises pour, entre autres, convaincre ou persuader les autres. Voici 2 exemples.

(Tâches 14 et 15) Je m'efforce davantage de rechercher des faits pour appuyer mon point de vue. Par exemple,

(Tâches 14 et 15) Je peux davantage structurer et utiliser des arguments pour défendre mon point de vue. Par exemple,

Annexe 21 (suite)

(Tâche 16) Je gère beaucoup mieux mes émotions quand je communique. Par exemple,

(Tâche 16) J'ai appris l'importance de dire «non» parfois. Voici une occasion où j'ai dû le faire.

(Tâche 17) J'ai appris l'importance de donner et de recevoir de la rétroaction positive. Voici 2 exemples où j'ai utilisé cette technique.

(Tâche 17) Je donne plus souvent de la rétroaction pour m'assurer que le message est bien compris. Par exemple,

(Tâche 18) Je comprends davantage l'importance de communiquer efficacement au téléphone. Par exemple,

(Tâche 19) J'utilise plus souvent des stratégies pour communiquer efficacement par écrit. Par exemple, voici 2 stratégies que j'utilise depuis l'étude de ce module.

Annexe 21 (suite)

(Tâche 19) Je me relis beaucoup plus pour vérifier s'il y a des erreurs d'orthographe ou de grammaire. Par exemple,

(Tâche 19) Quand c'est possible, j'ai davantage recours au visuel pour clarifier mon message. Par exemple,

(Tâche 19) Je demande à quelqu'un d'autre de relire mes messages pour vérifier l'orthographe et la grammaire quand je ne suis pas sûr. Par exemple,

(Tâche 20) Voici un bref texte dans lequel je donne mon opinion sur le sujet suivant : Acheter une auto neuve ou une auto usagée. (Rédiger un paragraphe.)

(Tâche 21) Je suis plus à l'aise de répondre à des questions d'entrevue. Par exemple,

Annexe 21 (suite)

(Tâche 22) Dans mon cheminement personnel, j'ai appris à mettre en pratique de nouvelles stratégies apprises durant le module. Par exemple,

(Tâche 22) Dans mon cheminement personnel, j'ai appris à mieux communiquer oralement et par écrit. Voici 2 exemples.

Webographie

N.B. Tous les sites Web ont été consultés durant l'été 2014.

About.com. Career Planning. Now Pay Attention. Here's Why You Need Good Listening Skills. Dawn Rosenberg McKay.

http://careerplanning.about.com/cs/miscskills/a/listening_skill.htm

Academic Studies. English. Support Materials & Exercices for Speaking and Listening. Spring 1999. **<http://www.nald.ca/library/learning/academic/english/spklistn/module14.pdf>**
(Ce site n'est plus disponible.)

Acquire Project. Module 9 – Building Communication Skills.

http://www.acquireproject.org/fileadmin/user_upload/ACQUIRE/Facilitative-Supervision/Trainers-Manual/FS_TM_Module_9/FS_TM_Module-9.pdf

American Institute of Certified Public Accountants (AICPA). Developing Powerful Listening Skills Through Effective Exercices.

<http://www.cpai.com/risk-management/employergard/listening-skills.jsp>

Atelier.on.ca. L'enseignement explicite des stratégies d'écoute.

http://www.atelier.on.ca/edu/pdf/Mod38_strategies_ecoute.pdf

Attitudes Gagnantes. 10 clés pour améliorer son sens de l'écoute.

<http://attitudesgagnantes.com/10cles-apprendre-a-ecouter/>

Copian. Guide de jeux et d'exercices en compétences essentielles. Serge Duguay. 2011.

http://www.bdaa.ca/biblio/apprenti/guide_jeux/guide_jeux.pdf

(Ce site n'est plus disponible.)

Copian. Principes fondamentaux de la communication. Un atelier modulaire. **http://www.bdaa.ca/biblio/apprenti/rhdcc/principes_communication_2/principes_communication_2.pdf**

(Ce site n'est plus disponible.)

Copian. Présentation des principes fondamentaux de la communication. Un atelier modulaire.

http://www.bdaa.ca/biblio/apprenti/rhdcc/principes_communication_presentation/principes_communication_presentation.pdf (Ce site n'est plus disponible.)

Campus virtuel Jeunes professionnels à l'international. L'Écoute active. **http://administration.cgpvicto.qc.ca/jbilodeau/service-clientele/documents/Active_Listening-fr.pdf**

Capitalrh. Le questionnement et la reformulation.

http://www.capitalrh.fr/Le-questionnement-et-la-reformulation_a46.html

Carrière. Parler au téléphone.

<http://carriere.comprendrechoisir.com/comprendre/parler-au-telephone>

Webographie (suite)

CA/Source webinaire. La rétroaction : un facteur de succès. Big Cheese Coaching.

http://www.snwebcastcenter.com/data/1256/support_doc/French%20PowerPoint%20Jan%202011%20Webinar.pdf

Centre de Recherche et de Formation en Thérapie Brève et Hypnose Conversationnelle.
Présence et Thérapie. L'art de la reformulation.

<http://www.presence-therapie.com/blog/outils/l-art-de-la-reformulation.html>

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens. Donner des directions et instructions. <http://www.bdaa.ca/biblio/apprenti/cnclc/langage/lecon11/lecon11.pdf>
(Ce site n'est plus disponible.)

Centre FORA. Des pour et des contre. Une introduction au débat. Denise Morin

<http://centrefora.on.ca/des-pour-et-des-contre-0>

Centre FORA. Mon Journal et Expressions. Mon Journal, vol. 62. Activités. La communication... un défi?

http://centrefora.on.ca/sites/default/files/Ressources/Mon_Journal/activits_vol62.pdf

Communication Canada. Pour des communications réussies. Trousse d'outils. L'alphabétisme et vous. 2003. <http://www.bdaa.ca/biblio/apprenti/successf/successf.pdf>

Core Competencies: Communication Skills. Introduction to Communication Skills.

http://peer.hdwg.org/sites/default/files/1%20IntroductionToCommunicationSkills-CommunicationSkills-Peer_Training.pdf

Coup de pouce. 45 façons de dire NON! Josée Larivée. Décembre 2010.

<http://www.coupdepouce.com/bien-dans-ma-tete/psychologie/45-facons-de-dire-non/a/32853/6>

Cterrier.com. Communication. 19 janvier 2011.

http://www.cterrier.com/cours/communication/60_non_verbal.pdf

Developpez.c.la. Communication orale. Communication et animation.

http://saoudyihab.voila.net/communication/cours_de_communication.pdf

Dumb Little Man. Tips for Life. Ten Ways to Improve Your Listening Skills. 17 novembre 2008.
Mary Ann Gauthier.

<http://www.dumblittleman.com/2008/11/ten-ways-to-improve-your-listening.html>

eHow. Games & Activities that Build Purposeful Listening Skills. Chad Buleen.

http://www.ehow.com/way_5208838_games-build-purposeful-listening-skills.html

eHow. Listening Games for Adults. Celia Roberts.

http://www.ehow.com/info_12103888_listening-games-adults.html

Webographie (suite)

Leonardo da Vinci – Éducation et Culture. Projet «Communication professionnelle» : Grille des habiletés. http://www.euro-cordiale.lu/compro/index_fr.html

Fédération nationale des CIVAM. Le Feed-back. Formation «Maîtriser sa communication orale». Mai-juin 2007. <http://www.civam.org/IMG/pdf/Communication3.pdf>

Femme au cube. La rétroaction.... <http://www.femmeaucube.ca/laretroaction.htm>

Free Management Library. How to Improve Your Listening Skills. How to Really Listen to Others. Carter McNamara.
<http://managementhelp.org/communicationsskills/listening-skills.htm>

Hachette Livre. Gestion de la relation commerciale. L'efficacité de la communication interpersonnelle.
<http://www.images.hachette-livre.fr/media/contenuNumerique/029/3362817698.pdf>

Journal des Femmes. 8 règles pour apprendre à dire non. Février 2006.
<http://sante.journaldesfemmes.com/psychologie/0601saffirmer/conseils.shtml>

Kolibri Coaching. L'écoute active, voie royale de l'efficacité. Karine Aubry, 30 août 2011. <http://www.kolibricoaching.com/management-durable/ecoute-active-voie-royale-efficacite/>

Kolibri coaching. Les techniques de reformulation : tout un art. Karine Aubry. Septembre 2011. <http://www.kolibricoaching.com/art-de-coacher/les-techniques-de-reformulation/>

Leadership Tribune. La force des bonnes questions. <http://bossutonleadership.typepad.com/podcast/2011/09/la-force-des-bonnes-questions.html>

Le Journal du Net. Dix techniques pour convaincre. 3 mars 2006.
<http://www.journaldunet.com/management/0605/0605133convaincre.shtml>

Le Journal du Net. Savoir dire «non» en cinq étapes. 19 octobre 2005.
<http://www.journaldunet.com/management/0510/0510106conseils-non.shtml>

Manager GO! Écoute active. Sélection de documents publiés sur Internet.
<http://www.manager-go.com/ecoute-active.htm>

Manager urbain. La communication : un art et une science!
<http://le-manager-urbain.com/la-communication-un-art-et-une-science/>

Mind Tools. Active Listening. Hear What People Are Really Saying.
<http://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>

Mitra. Services aux entreprises. Développer l'écoute active : savez-vous écouter?
<http://www.mitraservices.com/PDF/BoiteOutil/ecouteactive.pdf>

Webographie (suite)

Passion Lettres. Lire, écrire, apprendre, transmettre. Anne Sculfort.

<http://www.sculfort.fr/articles/langueorale.html>

Portail Travail en équipe. Feedback (Rétroaction).

<http://www.hpr.polymtl.ca/te/etudiants/FEEDBACK.php>

Power to Change. 10 Tips to Effective & Active Listening Skills. Susie Michelle Cortright.

<http://powertochange.com/students/people/listen/>

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Fiche de conseils sur la communication orale. http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/outils_soutiens/outils_public_cible/conseils_comm_orale.shtml

SBSSA de Versailles. La communication interpersonnelle. 19 janvier 2008.

http://www.sbssa.ac-versailles.fr/IMG/pdf/formation_communication.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Face à Face. Communication. Lignes directrices pour donner de la rétroaction. <http://www.tbs-sct.gc.ca/ve/ppc-ff/comm/comm03-fra.asp>

Training Zone. Active Listening Exercises.

<http://www.trainingzone.co.uk/anyanswers/active-listening-exercise>