

— Facilité à communiquer —

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.

Exercice A

Parmi les énoncés suivants, coche ceux qui te décrivent le mieux.

- Je m'exprime clairement lorsque je parle.
- Je demande des précisions quand je ne suis pas certain de ce qu'on me demande.
- Je comprends et j'utilise des documents qui comportent des graphiques, des tableaux, etc.
- Je suis capable d'exprimer mes idées par écrit.
- J'écoute attentivement pour bien comprendre.
- Je sais utiliser l'ordinateur et d'autres outils de communication moderne.
- Je suis capable d'évaluer le langage corporel ou non verbal et paraverbal des personnes à qui je m'adresse. (exemples de paraverbal : hésitations et intonation de la voix)
- Je fais un effort pour bien interpréter ce que les gens me disent.
- Lorsqu'une personne se confie à moi, je la regarde dans les yeux et je l'écoute activement.
- Les gens me respectent et viennent souvent à moi pour obtenir des conseils.
- Je suis empathique envers les gens.
- Je n'interromps pas les personnes qui se confient à moi.
- Je suis ouvert et je respecte les opinions des autres.
- Je m'intéresse à la vie des autres.
- Je me rappelle du nom et de la situation des personnes que je côtoie.
- Je ne raconte pas aux autres ce qui m'a été confié.

Exercice B

1. Décris une situation où tu as défendu tes idées et ton point de vue avec succès dans une équipe. Quelles stratégies as-tu utilisées pour y parvenir?

2. Donne-moi des directives pour me rendre à un de tes restaurants préférés.

3. **Formatrice** : Faire lire un court texte par la personne apprenante. Lui demander ensuite de résumer l'information oralement ou par écrit.

4. Quand quelqu'un te parle, dis-moi comment tu évalues son langage non verbal et paraverbal.

5. Donne-moi un exemple de situation au travail ou dans ta vie quotidienne où tu as dû utiliser l'écoute active.

6. Décris en quelques mots comment tes collègues perçoivent ton rôle dans l'organisation.

7. Parle-moi de deux de tes collègues sans donner leur nom. Quelle est leur situation familiale, quels sont leurs loisirs, etc.?

Exercice C

Sur l'échelle ci-dessous, indiquer quel terme décrit le mieux la facilité à communiquer de la personne apprenante : **très faible, faible, moyenne, forte, très forte**. L'exercice A et les réponses fournies en B guideront le choix du terme. Plus le nombre d'énoncés cochés dans l'exercice A est élevé, plus la compétence générique est forte.

La personne qui a de la facilité à communiquer est capable de lire et de rédiger; elle peut s'exprimer oralement ou par écrit, donner de la rétroaction et défendre ses opinions. Une bonne communication exige d'être sensible au langage corporel ou non verbal et d'être capable d'écouter attentivement et efficacement.



Astuces pour aider la formatrice à bien situer la personne face à cette compétence

1. Une personne qui réussit à exprimer ses idées et son point de vue pour se faire comprendre par les membres de l'équipe est capable de communiquer. Parmi les stratégies possibles pour défendre ses idées et son point de vue, mentionnons l'utilisation de diagrammes, de documents à l'appui ou d'arguments fondés sur des recherches, l'utilisation d'un langage adapté au groupe et le tact dans sa façon d'exprimer ses idées.
2. La capacité de donner des explications claires et précises indique que la personne a de la facilité à communiquer.
3. Cet exercice permet de vérifier si la personne apprenante est capable de comprendre ce qu'elle lit et de transmettre clairement le message du texte.
4. La personne doit être capable de donner des exemples concrets de situations où elle a non seulement remarqué mais aussi évalué le langage corporel ou non verbal ainsi que le paraverbal, entre autres les hésitations, le ton de la voix ou les intonations verbales.
5. La personne devrait pouvoir relater une situation dans laquelle elle a prêté une oreille attentive à quelqu'un sans l'interrompre ou le juger et où elle a su interpréter son langage non verbal. Quelques exemples de situations : un collègue s'est confié à elle; elle s'est fait évaluer par le patron; elle a rencontré l'enseignant d'un de ses enfants; son conjoint lui a fait part de choses importantes.
6. Si les collègues de la personne lui confient leurs sentiments et leurs problèmes, se fient à elle pour garder la confidentialité, la recherchent pour partager leurs idées et obtenir du feedback, c'est le signe qu'ils la respectent pour son écoute et son attention.
7. La personne devrait pouvoir fournir des détails pertinents sur au moins deux collègues pour montrer qu'elle est attentive à eux.

Réponses typiques (aux questions posées dans l'exercice B) permettant de situer le rendement de la personne apprenante sur l'échelle des compétences

- **Très faible** — J'ai un vocabulaire très limité; je n'ai pas d'idées; je ne suis pas capable d'interpréter le langage corporel; je ne tiens pas compte des opinions des autres; je trahis souvent les confidences; j'interromps souvent les gens; je suis distrait quand quelqu'un me parle; je ne comprends pas ce qu'on essaie de me dire; je termine très souvent les phrases des autres.
- **Faible** — J'ai un vocabulaire limité; je manque d'idées; j'ai de la difficulté à interpréter le langage corporel; je tiens rarement compte de l'opinion des autres; il m'arrive de trahir les confidences; je n'écoute pas toujours attentivement, je suis parfois distrait quand quelqu'un me parle; je termine souvent les phrases des autres.
- **Moyenne** — J'ai un bon vocabulaire; j'ai des idées mais je ne les exprime pas toujours de façon logique; je prends en considération l'opinion des autres; je respecte la confidentialité; je suis attentif aux personnes qui me parlent; je sais reconnaître et interpréter le langage corporel; je termine parfois les phrases des autres.
- **Forte** — J'ai un très bon vocabulaire; mes idées sont présentées de façon claire et logique; je tiens généralement compte de l'opinion des autres; je suis plutôt empathique envers les gens; souvent, j'écoute plus que je parle; ordinairement, je me concentre sur la personne qui me parle; j'interprète facilement le langage corporel.
- **Très forte** — J'ai un vocabulaire riche et expressif; mes idées sont organisées et présentées clairement, dans un ordre logique; je tiens toujours compte de l'opinion des autres; je suis très empathique envers les gens; j'écoute plus que je parle; je me concentre sur la personne qui me parle, je la regarde dans les yeux; j'ai le don d'interpréter correctement le langage corporel.