

# Communication

## Description

La capacité de communiquer efficacement est une compétence très importante pour réussir en milieu de travail. Une bonne communication en milieu de travail permet aux gens de recevoir et de partager de l'information, de comprendre les objectifs et d'éviter les conflits et la confusion. Quand vient le temps d'interagir avec un collègue ou avec le patron, la communication non verbale ou verbale peut faire en sorte que le message soit bien transmis.

## Marche à suivre

1. Les personnes apprenantes effectuent les trois premières activités en ligne, indiquées ci-dessous.
2. Ensuite, elles doivent confirmer et démontrer les notions acquises en effectuant la tâche de consolidation intitulée *La communication active*.
3. Finalement, elles effectuent les activités 4, 5 et 6 en ligne avant de faire la deuxième tâche de consolidation, intitulée *La communication non verbale*.
4. Il est important qu'elles visionnent chaque vidéo avant de faire l'activité qui l'accompagne.

## Activités en ligne et les deux tâches de consolidation

1. La communication efficace (avec vidéo)
  2. Mes habiletés en communication
  3. Le vocabulaire associé au milieu de travail
- Tâche de consolidation : La communication active**

4. Le schéma de la communication (avec vidéo)
  5. La transmission du message (avec vidéo)
  6. Des conseils pratiques
- Tâche de consolidation : La communication non verbale**

## Notions étudiées

- La communication non active
- La communication active
- L'observation
- L'écoute active
- Les consignes
- Les signes non verbaux

## La communication non verbale

**Grande compétence B** – Communiquer des idées et de l'information

**Groupe de tâches B1** : Interagir avec les autres

**Grande compétence D** – Utiliser la technologie numérique

Niveau 2

Voies : Emploi et Formation en apprentissage

### Tâche : Comprendre la signification des gestes pour pouvoir mieux communiquer.

<b>Savoirs (S)</b>	L'importance de la communication non verbale, la reconnaissance des signes non verbaux
<b>Savoir-faire (SF)</b>	Le langage non verbal lors d'échanges, la comparaison et la justification de ses opinions
<b>Savoir-être (SE)</b>	La discussion de groupe, le contrôle de soi

#### Activités d'apprentissage

Cette activité peut se faire en petits groupes ou avec la formatrice.

- ▶ (S) Avant de commencer cette tâche de consolidation, s'assurer que les personnes apprenantes ont fait les activités 4, 5 et 6 en ligne, y compris le visionnement des vidéos. Revoir le tout oralement et discuter de certains points présentés dans les activités en ligne, comme le suivant : «Selon certaines recherches, 55 % de la communication se fait au moyen de signes non verbaux. Seulement 7 % de la communication orale se transmet verbalement.»
- ▶ (S) Présenter le fait que la communication non verbale n'est pas une forme d'expression universelle et qu'elle doit donc être interprétée dans son contexte. La perception des gestes peut dépendre de la situation, du récepteur, de l'émetteur, de la culture, etc. Dans certaines cultures, hocher la tête de haut en bas veut dire «oui», mais dans d'autres, cela veut dire le contraire. Au Moyen-Orient, pencher la tête vers le bas indique que l'on est d'accord, tandis que la relever vers le haut est un signe de désaccord. Le signe «ok» consistant à former un cercle avec le pouce et l'index se rapporte à l'argent dans certains pays, alors que dans d'autres, c'est une référence extrêmement blessante à une partie du corps. Chaque culture interprète le langage du corps, les gestes et la posture d'une façon différente.
- ▶ (S)(SE) Poser des questions aux personnes apprenantes, comme : «Qu'est-ce que la communication non verbale?». (*La communication non verbale est souvent le premier mode de communication des sentiments et des émotions; elle complète souvent le message verbal.*) «Quels signes non verbaux as-tu déjà observés chez des personnes durant une interaction?» (*p. ex., les gestes, les expressions faciales, les postures, les silences, le toucher, etc.*)

Leur demander comment elles se sentent quand elles voient certains signes non verbaux exprimés par d'autres. Les inviter à décrire verbalement et à communiquer au moyen de leur propre langage non verbal une émotion particulière comme la joie, la gêne, la colère ou la tristesse. Leur poser la question : «Comment pouvez-vous contrôler votre communication non verbale?»

► (S)(SF)

Rechercher le vidéo-clip «Les gestes qui nous trahissent» de l'auteur Uston Amstaff sur *YouTube*. Inviter les personnes apprenantes à le visionner, deux par deux ou en groupes, et à écrire dans leur cahier de travail les gestes qu'elles observent et leur interprétation des messages livrés. Ensuite, partager en plénière leur interprétation des messages qui peuvent découler de ce langage non verbal.

Geste (langage non verbal)	Interprétation des messages
Mains croisées derrière la tête	Confiance/supériorité
Tête dans les mains	Ennui
Pas de contact visuel	Évaluation négative
Genoux serrés	Rejet
Rongement des ongles	Nervosité
Épaules voutées	Anxiété
Jambes croisées	Fermeture
Tête inclinée	Intérêt
Main sur le menton	Réflexion
Corps penché vers l'avant	Ouverture
Pieds bien à plat sur le sol	Stabilité
Corps vers l'arrière	Fuite
Bras croisés sur la poitrine	Défensive

► (SF)(SE)

Inviter les personnes apprenantes à travailler en groupes de deux pour trouver d'autres exemples de gestes pour différentes catégories de langage non verbal. Écrire les catégories suivantes au tableau :

- Ton de la voix (le paraverbal; fait partie du langage non verbal)
- Tête
- Bras et mains
- Poignée de main
- Posture
- Yeux
- Apparence

Discuter en groupe des réponses trouvées. Parler des gestes appropriés et des gestes à éviter. Inviter les participants à observer leur propre langage non verbal pendant la discussion. À titre d'information, voir les exemples fournis dans le tableau à la page suivante.

*Exemples de langage non verbal*

Première impression	<input type="checkbox"/> amical <input type="checkbox"/> froid <input type="checkbox"/> intéressé <input type="checkbox"/> souriant <input type="checkbox"/> gêné <input type="checkbox"/> confiant <input type="checkbox"/> à l'aise	Tête	<input type="checkbox"/> hoche la tête rapidement <input type="checkbox"/> hoche la tête lentement <input type="checkbox"/> laisse ses cheveux lui cacher le visage <input type="checkbox"/> penche la tête
Ton de la voix	<input type="checkbox"/> pressé <input type="checkbox"/> confiant <input type="checkbox"/> irrité <input type="checkbox"/> intéressé <input type="checkbox"/> hésitant <input type="checkbox"/> excité <input type="checkbox"/> enthousiaste <input type="checkbox"/> anxieux	Bras et mains	<input type="checkbox"/> se passe les mains dans les cheveux <input type="checkbox"/> tapote des doigts <input type="checkbox"/> serre le poing <input type="checkbox"/> agite les mains ou un objet <input type="checkbox"/> a les bras croisés <input type="checkbox"/> ne fait aucun geste <input type="checkbox"/> fait des mouvements excessifs des mains et des bras
Posture	<input type="checkbox"/> maintien droit et confiant <input type="checkbox"/> corps mou – manque d'attention <input type="checkbox"/> mouvement ou pivotement <input type="checkbox"/> jambes croisées <input type="checkbox"/> dos droit	Poignée de main	<input type="checkbox"/> présente la main en entier <input type="checkbox"/> présente seulement le bout des doigts <input type="checkbox"/> serre la main <input type="checkbox"/> serre la main tout en souriant <input type="checkbox"/> tend la main en premier
Yeux	<input type="checkbox"/> garde le contact visuel <input type="checkbox"/> fixe le regard sur la personne <input type="checkbox"/> regarde vers le haut <input type="checkbox"/> regarde vers le bas <input type="checkbox"/> regarde ses mains	Apparence	<input type="checkbox"/> bonne hygiène (propre) <input type="checkbox"/> tenue vestimentaire appropriée <input type="checkbox"/> vêtements propres et soignés <input type="checkbox"/> cheveux propres et coiffés

- (SF) Inviter les personnes apprenantes à partager des conseils pour mieux communiquer et écouter. (*p. ex., poser des questions, prendre des notes, porter son attention sur la personne qui parle, retenir les points importants, résister aux distractions, reconnaître les signes non verbaux, etc.*)

**B**

**Communiquer  
des idées et de l'information**

**B1. Interagir avec les autres**

**Niveau 2**

**Échelle d'appréciation selon les descripteurs du rendement**

**Échelle de 1 à 3, 3 étant  
la note la plus élevée**

La personne apprenante :

<input type="checkbox"/> montre qu'elle est consciente des facteurs influençant les interactions, comme les divergences d'idées ou d'opinions et les différences sociales, linguistiques et culturelles.	1	2	3
<input type="checkbox"/> fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton.	1	2	3
<input type="checkbox"/> utilise des stratégies pour entretenir la conversation, comme encourager les autres à répondre et à poser des questions.	1	2	3
<input type="checkbox"/> reformule ses propos pour confirmer ou améliorer la compréhension.	1	2	3
<input type="checkbox"/> utilise et interprète des indices non verbaux (p. ex., langage corporel, expressions du visage, gestes).	1	2	3