

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>

Ici 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 quelqu'un.*
 - *Quand et pourquoi est-il important de pouvoir convaincre ou persuader quelqu'un?*
 - *Qu'arrive-t-il si on ne réussit pas à convaincre?*

- 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

Voici quelques stratégies pour convaincre ou persuader des personnes.

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.** Assemble 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, bénéficiaire, 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 des 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.