

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 occuper un métier dans lequel on travaille avec le public, entre autres dans le secteur des services : hôtellerie, vente ou service, 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.** Démontre 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'emphase 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.