

Facilité à communiquer



La communication verbale



CENTRE FORA

Cahier de travail

Nom : _____

Édition

Centre FORA

C.P. 56 Hanmer Stn Main

Hanmer (Ontario) P3P 1S9

Téléphone : 705 524-3672 ou 1 888 814-4422 (information)

Télécopieur : 705 524-8535

Courriel : info@centrefora.on.ca

Site Web : www.centrefora.on.ca

Auteure : Sophie Lemieux

Révision linguistique : Sylvie Rodrigue

Cette publication tient compte de la nouvelle orthographe.

Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.

**EMPLOI
ONTARIO**

Tous droits réservés © Centre FORA, 2017

Table des matières

Introduction	5
Facilité à communiquer	6
Styles de communication	7
Réflexion personnelle	8
Savais-tu que.....	9
Journée typique de Malik.....	10
Scénario 1	11
Réflexion personnelle	12
Scénario 2.....	13
Réflexion personnelle	14
Communication réciproque	15
Messages clairs.....	16
Éléments de la communication	17
Scénario 3.....	18
Exprimer ses émotions.....	19
Message en «JE»	20
Réflexion personnelle	21
Scénario 4.....	22
Donner des directives orales claires et précises	23
Buts d'un message	24
Scénario 5.....	25
Communication affirmative	26
Revue	27
Stratégies pour améliorer la communication orale.....	28
Réflexion personnelle	30
À ton tour!.....	31
Activité 1	32
Réflexion personnelle	33
Activité 2	34
Activité 3	36
Activités 4,5 et 6	39
Réflexion personnelle	40
Tâche	41

Diapositive 1



Bienvenue au module intitulé «La communication verbale».

Diapositive 3

Facilité à communiquer

La qualité de la communication détermine la richesse des relations personnelles et professionnelles.

Pour bien se faire comprendre, il faut développer des habiletés à communiquer efficacement.



La **facilité à communiquer** est la capacité :

- de s'exprimer clairement oralement et par écrit
- de bien écouter
- d'être sensible au langage corporel ou non verbal, aussi appelé «paraverbal»

Autres façons de s'exprimer :

- être empathique envers l'autre
- s'intéresser à l'autre
- donner de la rétroaction

Notes personnelles

Diapositive 7



Journée typique de Malik

Accompagne Malik durant un matin typique au travail.

Il va t'aider à comprendre les éléments importants d'une bonne communication.

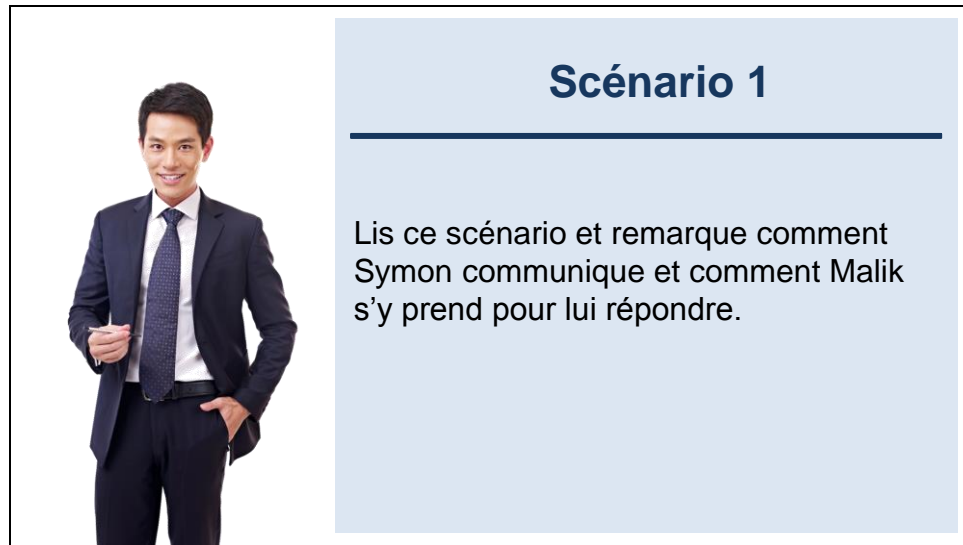
Malik est un nouveau Canadien qui travaille chez un concessionnaire d'automobiles.

Dans ses fonctions journalières, il conduit les clients au travail et les ramène à leur voiture à la fin de la journée ou lorsque leur voiture est réparée.

Il doit donc parler aux clients et aux employés du service automobile pour s'assurer d'avoir tous les détails nécessaires afin d'accomplir ses tâches.

Notes personnelles

Diapositive 8



Scénario 1

Lis ce scénario et remarque comment Symon communique et comment Malik s'y prend pour lui répondre.

Scénario 1

Symon : Malik, c'est une journée occupée aujourd'hui. Tu as vu l'horaire. Si j'ai besoin que tu restes plus tard, est-ce que ça va?

Malik : Oui, peut-être.

Symon : Ça m'aiderait beaucoup.

Malik : Oui, mais c'est la fête de ma fille ce soir. Elle a un an!

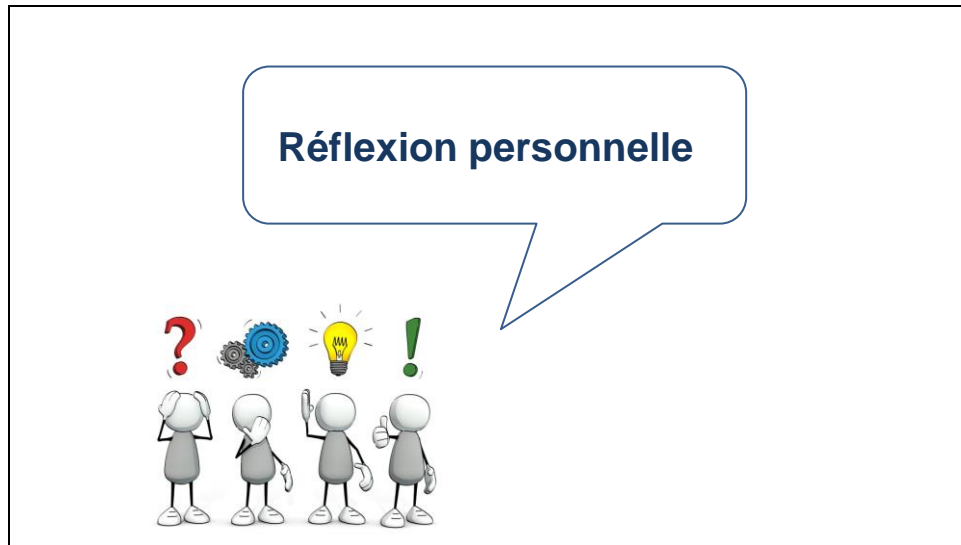
Symon : Tu lui souhaiteras bonne fête. Ça grandit vite!

Malik : Merci!

Symon a compris le «Oui», sans écouter le reste de la phrase. La réponse de Malik était indirecte et son superviseur n'a pas compris l'intention de son message.

Dans sa tête, Malik pense que Symon a compris l'importance de la fête de sa fille. De l'autre côté, Symon croit que Malik va rester plus tard, car il a dit «Oui». Symon risque d'être fâché quand Malik part plus tôt.

Diapositive 9




- Qui a amorcé la communication dans le Scénario 1?
- Quand tu parles avec une personne, qui amorce la conversation la plupart du temps : toi ou l'autre personne? Pourquoi?
- Avec qui préfères-tu communiquer et comment communique-tu avec ces personnes?
- Comment communique-tu différemment avec une personne ou une autre, par exemple, un patron ou un membre de la famille?
- Que fais-tu lorsque tu ne comprends pas le message de l'autre?

Notes personnelles

Diapositive 10

Scénario 2

Lis ce scénario et remarque l'exemple de la «communication réciproque».



Scénario 2

Malik accueille la première cliente de la journée.

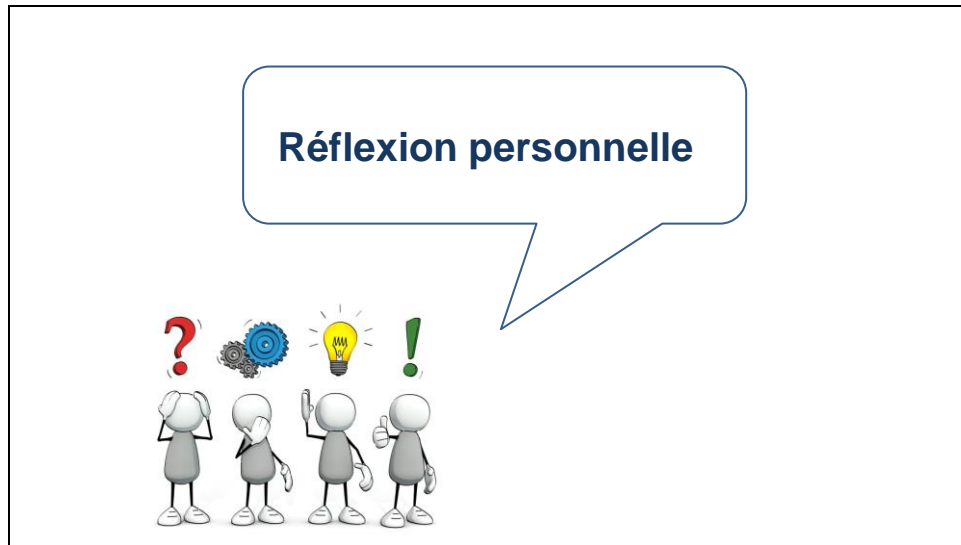
«Bonjour, je m'appelle Malik. Je serai votre chauffeur aujourd'hui. Quelle est votre destination ce matin, Madame?», demande Malik.

La cliente lui répond d'un ton anxieux : «Je dois me rendre à mon bureau immédiatement, il va falloir que tu...»

Malik lui coupe la parole et ouvre la porte de la voiture en lui disant d'un ton nerveux : «On devrait arriver dans environ 10 minutes Madame.»

Notes personnelles

Diapositive 11



Lorsqu'on rencontre quelqu'un qui ne se conforme pas à nos normes culturelles, il est facile de présumer que l'ignorance en est la cause.

Dans certaines cultures, ce n'est pas impoli de couper la parole à quelqu'un, c'est plutôt vu comme une façon de traiter et d'interpréter l'information. Dans d'autres cultures, les gens élèvent la voix pour démontrer qu'ils s'intéressent à la conversation, ou encore, ils s'approchent de l'autre sans savoir que ceci démontre un manque de respect de l'espace personnel.

Quels sont des éléments de la communication qui caractérisent les normes de ta culture?

Notes personnelles

Diapositive 12

Communication réciproque

La communication réciproque est une communication à deux sens.

C'est un échange entre :

- un émetteur et
- un récepteur.

La **communication réciproque** est la transmission d'un message :

- quelqu'un parle ou émet le message (un émetteur) et
- quelqu'un écoute ou reçoit le message (un récepteur).

C'est un **processus interactif** durant lequel la rétroaction permet de clarifier des choses, donc...

- la cliente qui donne le message et
- Malik qui interprète ce message.

Dans cette situation, le ton de la cliente indique qu'elle est anxieuse.

Notes personnelles

Diapositive 13

Messages clairs

Dans le Scénario 2, le message de la cliente était clair.

Tes messages sont-ils toujours clairs?

Dans cette illustration, l'émettrice transmet le message, qui est reçu par la réceptrice. La réceptrice donne une rétroaction pour valider sa compréhension du message.

Chacun de ces éléments de communication entre en jeu dans nos interactions avec les autres, peu importe le moyen utilisé.

Ce moyen peut varier et le message peut être transmis, entre autres :

- en personne, comme dans l'illustration ci-dessus
- 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

Notes personnelles

Diapositive 15



Scénario 3

Les émotions font partie intégrante de la communication.

Il faut apprendre à bien les exprimer.

Lis ce troisième scénario pour voir la réaction de Malik.

Scénario 3

De retour au concessionnaire, l'employeur de Malik lui dit : «J'ai besoin que tu sois à temps. Sinon, j'aimerais que tu nous appelles. M. Tyrone attend depuis 30 minutes.»

Malik savait qu'il n'arriverait jamais à être à temps pour chaque client aujourd'hui.

Malik hoche la tête et se dit : «Ce n'est pas de ma faute! L'autoroute est congestionnée!»

Notes personnelles

Diapositive 16

Exprimer ses émotions

Les émotions sont des phénomènes internes et universels qui peuvent être vécus de la même manière lors d'évènements similaires dans toutes les cultures.

Les émotions jouent un rôle essentiel dans les relations interpersonnelles.

Malik a laissé parler ses émotions lorsqu'il a répondu à son superviseur.

Parfois, ce genre de conversation peut être difficile, à cause de l'intensité des émotions.

Lorsque les émotions puissantes se font entendre indirectement ou par une explosion d'émotions, elles peuvent contaminer la conversation.

L'autre personne peut :

- devenir silencieuse ou indifférente
- devenir sarcastique ou agressive
- devenir impatiente ou être sur la défensive

Les émotions font partie intégrante du conflit et il faut apprendre à les exprimer correctement. En règle générale, les Canadiens ne sont pas à l'aise avec les débordements d'émotions en public.

Notes personnelles

Diapositive 17

Message en «JE»
<p>S'exprimer avec «JE» assure un message sans critique et sans jugement.</p> <p>C'est une façon d'exprimer ses émotions de façon flexible et objective.</p>

Lors d'une conversation difficile, cette technique d'utiliser le «JE» aide à se libérer de ses émotions et à poursuivre la communication avec l'autre personne.

Remarque l'intervention du superviseur :

«**J'ai** besoin que tu sois à temps. Sinon, **j'aimerais** que tu nous appelles. M. Tyrone attend depuis 30 minutes.»

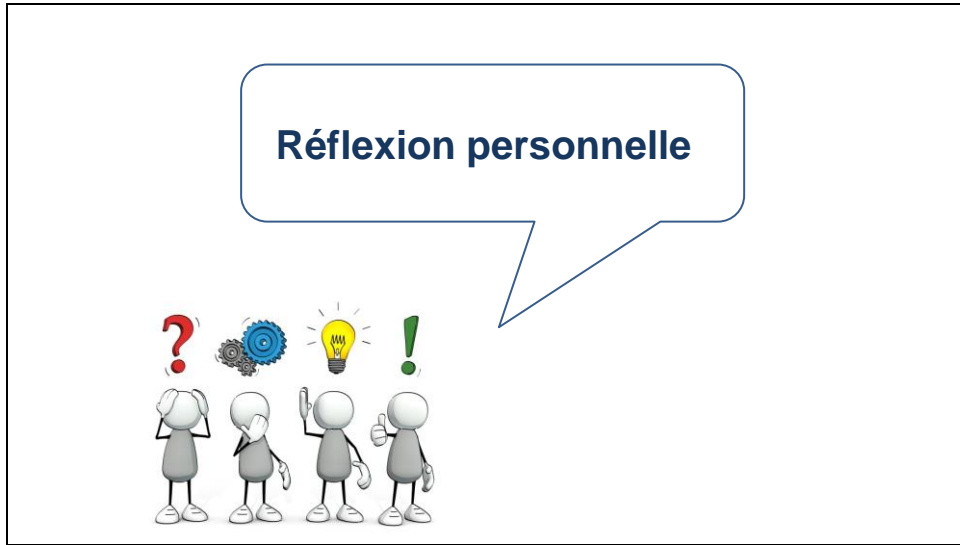
Qu'est-ce qui aurait pu se passer si le superviseur avait utilisé le message en «TU»?

Message en «TU» :
«Tu dois être à temps. Tu ne réussis jamais à arriver à l'heure. Tu dois m'appeler pour m'avertir de ton retard.»

Le message en «TU» est à éviter à tout prix!

Notes personnelles

Diapositive 18




- Comment gères-tu tes émotions lorsqu'elles se manifestent?
- Quand tu exprimes tes émotions dans une conversation, dis-tu ce que tu penses réellement? Gardes-tu ton calme? Explique.
- Dans le scénario 1, Marc pensait qu'il manquerait de temps. Qu'aurait-il pu dire ou faire autrement?
- Comment planifies-tu ce que tu vas communiquer?

Notes personnelles

Diapositive 19

Scénario 4

Remarque dans ce quatrième scénario comment Symon s’y prend pour communiquer avec Malik.



Scénario 4

D’un ton calme, le superviseur offre des conseils à Malik :

«Je te conseille d’accueillir M. Tyrone et de le rassurer en lui disant que tu vas le conduire au bureau immédiatement. Demande-lui s’il y a une route plus rapide pour s’y rendre afin d’éviter la congestion de l’autoroute.»

Notes personnelles

Diapositive 20

Donner des directives orales claires et précises

Le **ton** de la voix et les **mots** utilisés peuvent changer le message envoyé.

Pour bien communiquer, tu dois préciser ton message et t'adapter à ton interlocuteur, c'est-à-dire la personne à qui tu parles.

Dans les différentes situations de communication, l'émetteur transmet un message au moyen d'idées, souvent dans un certain ordre.

Le **ton** de la voix et les **mots** utilisés déterminent si un message vise à donner :

- des ordres
- des instructions
- des directives
- des conseils

Dans ce cas, le superviseur est calme et il conseille à Malik :

- d'accueillir le client
- de le rassurer
- de lui demander s'il y a une route plus rapide au bureau

Notes personnelles

Diapositive 21

Buts d'un message

Il est important de pouvoir communiquer efficacement, peu importe la situation.

Quel est le but ou l'intention de ta communication?

Voici des exemples de diverses situations ou intentions de communication :

- ✓ **Ordres** : Un patron veut transmettre des ordres.
- ✓ **Instructions** : Un technicien d'une compagnie de téléphone veut donner des instructions à un client pour l'aider à régler un problème avec son téléphone cellulaire.
- ✓ **Directives** : Un concierge dans un hôtel veut donner des directives à un client qui désire se rendre au théâtre ou au restaurant.
- ✓ **Conseils** : Un parent veut donner des conseils à son enfant qui s'interroge sur un sujet particulier.

Notes personnelles

Diapositive 22



Scénario 5

Remarque dans ce scénario comment Malik et le client communiquent.

Scénario 5

M. Tyrone attend Malik d'un air impatient et irrité.

Dès que Malik voit le client, il sourit et lui dit : «Désolé de vous avoir fait attendre M. Tyrone. Pourriez-vous m'expliquer le chemin le plus rapide pour vous rendre au bureau?»

«Pardon?», demande M. Tyrone en criant.

Malik remarque la prothèse auditive dans son oreille gauche. Il comprend que M. Tyrone a parlé d'une voix forte parce qu'il a peut-être des difficultés à entendre.

Malik se place alors du côté droit de M. Tyrone et répète : «Désolé de vous avoir fait attendre M. Tyrone. Pourriez-vous m'expliquer le chemin le plus rapide pour vous rendre au bureau?»

«Oui, je peux vous expliquer un autre chemin. Est-ce qu'on peut partir maintenant?», lui dit M. Tyrone d'une voix ferme en se levant.

Malik prend une grande respiration avant de parler et lui répond en souriant : «Absolument, suivez-moi, M. Tyrone.»

Cette fois, Malik gère bien ses émotions.

Diapositive 23

Communication affirmative

S'affirmer, c'est s'exprimer en respectant l'autre personne.

La communication affirmative, c'est exprimer ses pensées et ses sentiments d'une façon calme, honnête et appropriée, tout en voulant connaître les sentiments et les pensées de l'autre.

Malik a été empathique envers le client et s'est intéressé à lui immédiatement en l'accueillant avec un sourire. Il a aussi remarqué que son client portait une prothèse auditive. Ceci est un exemple d'une communication affirmative.

Fais la lecture du document *Surveiller votre style de communication* pour en savoir davantage sur tous les styles de communication : affirmative, passive, agressive et passive-agressive.

https://www.strategiesdesantementale.com/pdf/articles/Surveiller_votre_style.pdf

Notes personnelles

Diapositive 24



Voici une revue de certains faits présentés.

1. Il faut avoir une bonne capacité de communiquer pour pratiquer un métier où l'on travaille avec le public, par exemple dans le secteur des services : hôtellerie, vente, service à la clientèle, formation, enseignement, mentorat.
2. En transmettant un message, que ce soit au travail, avec le public ou avec des amis, il faut tenir compte des composantes d'un message, entre autres :
 - le langage utilisé
 - les idées, le contenu, l'information à transmettre
 - le récipiendaire du message; par exemple, on ne s'adresse pas à son patron ou à son superviseur de la même façon qu'à une amie
 - la façon dont le message sera livré
 - l'objectif du message : informer, convaincre, exprimer son opinion, donner des instructions, donner des conseils ou autre
3. Il est toujours important de contrôler ses émotions.
4. Un sourire authentique est souvent une façon positive de communiquer!

Diapositive 25

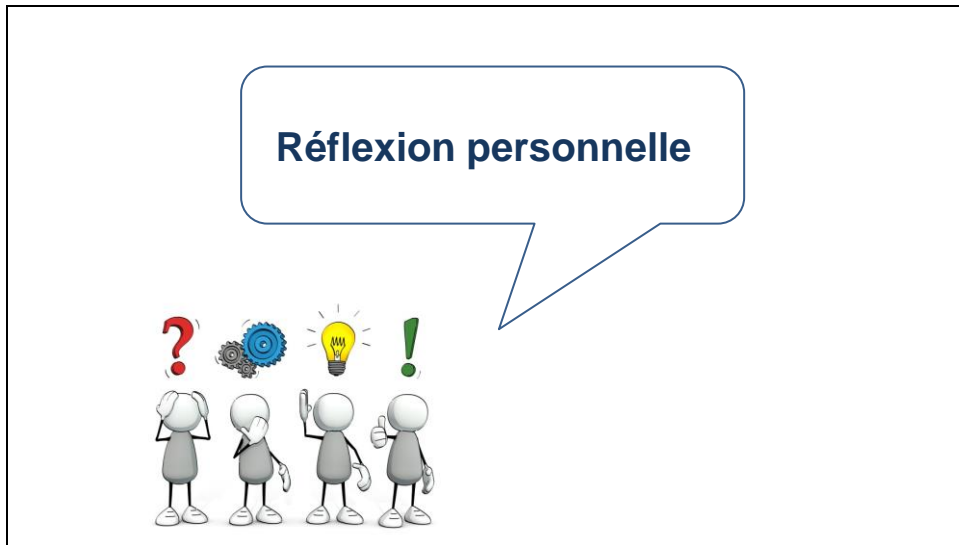
Stratégies pour améliorer la communication orale



Avant de commencer les activités, lis les stratégies qui visent à améliorer la façon dont tu devrais 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 de l'interlocuteur.
4. **Choisis les bons mots.** Utilise un 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 t'intéresses à lui et que tu t'investis dans la conversation. Par contre, sois conscient que la communication est différente dans différentes cultures.
7. **Ralentis ton débit.** Ne parle pas trop vite. Assure-toi de faire des pauses et de laisser des silences dans la conversation.
8. **Prononce les mots clairement et correctement.** Sois conscient des mots que tu utilises et évite le plus possible les «donc, euh, eh », etc.

Diapositive 26



- Identifie des moyens et des stratégies pour mieux communiquer oralement et pour t'assurer de livrer un message clair et concis. Note les idées.
- Choisis une stratégie que tu aimerais utiliser davantage pour améliorer ta communication orale. Note les points saillants.

Notes personnelles

Diapositive 27


À ton tour!

Maintenant, tu vas mettre en pratique tout ce que tu as lu dans ce module.



Diapositive 28

Activité 1



L'activité 1 te permettra de prendre conscience des habiletés que tu possèdes déjà en communication.


Et tu découvriras sans doute celles que tu aimerais améliorer.

Quiz : Mes habiletés en communication

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

Diapositive 30

Activité 2

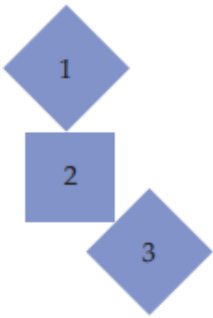


L'activité 2 t'aidera à comprendre la communication à sens unique et à mettre en pratique la communication réciproque.

Elle démontrera l'importance d'être clair et précis en communiquant un message.


Lis les directives attentivement avant de commencer.

Partie 1 – Communication à sens unique (aucune interaction)

Directives	Dessin original (1)
<ol style="list-style-type: none">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.	

Diapositive 31

Activité 3



L'activité 3 te permettra de communiquer un message en «JE», selon diverses situations.

Reformule chaque énoncé en utilisant un message en «JE» :

a) Tu fais souvent des erreurs qui nuisent au fonctionnement de l'organisme.

b) Tu arrives toujours au travail à l'heure.

c) Tu ne remplis pas les documents requis.

d) Tu démontres un esprit d'équipe exceptionnel.

e) Tu as souvent besoin de supervision directe, même pour les tâches quotidiennes.

f) Tu poses des questions et tu cherches des conseils quand tu n'es pas certain de ce qu'il faut faire.

g) Tu offres toujours de bonnes idées pour résoudre des problèmes.

h) Tu oublies souvent de répondre aux demandes des clients.

Facilité à communiquer

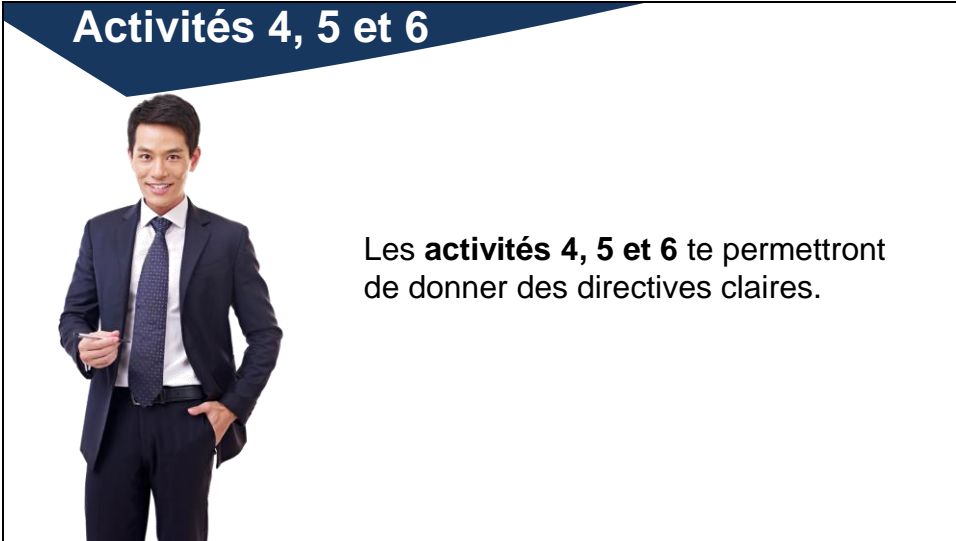
i) Tu inspires les autres à essayer plus fort.

j) Tu dois observer les messages d'avertissement sur l'équipement.

k) Tu ne réponds pas au téléphone assez rapidement.

l) Tu sembles très fatigué ce matin, tout va bien?

Diapositive 32

A man in a dark suit and tie stands on the left side of a white rectangular area. To his right, there is a text box with a dark blue header that reads "Activités 4, 5 et 6". The text inside the box says "Les activités 4, 5 et 6 te permettront de donner des directives claires." The entire content is enclosed in a thin black border.

Activités 4, 5 et 6

Les **activités 4, 5 et 6** te permettront de donner des directives claires.

Note : Les activités 4, 5 et 6 sont à faire en groupe.

Activité 4 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, l'emplacement du centre de formation.

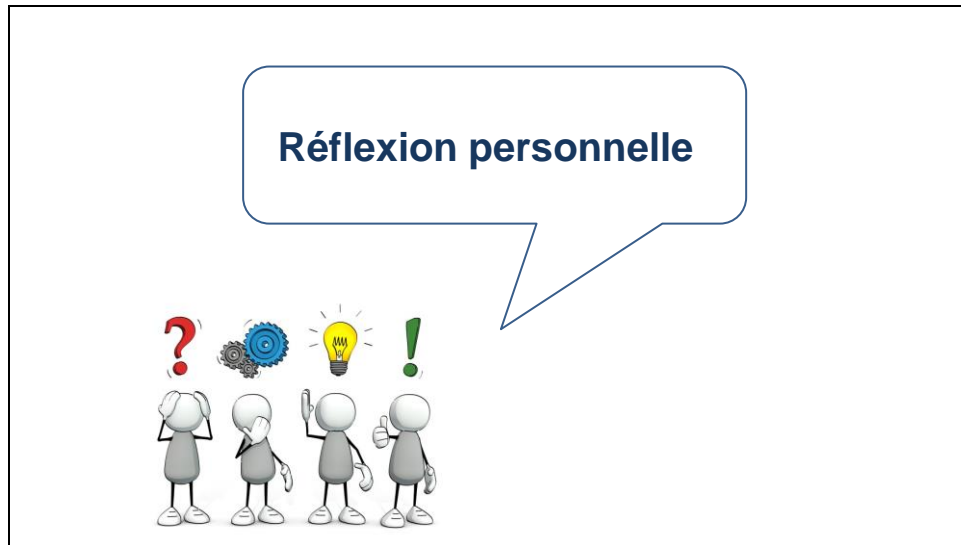
Activité 5 Parcours guidé

Cette activité se fait en paires. Dans chaque groupe, 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 6 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.

Diapositive 33



Une fois les activités terminées, discute des résultats avec tes collègues et réponds aux questions suivantes :

- Quels problèmes as-tu eus durant l'activité?
- Quelles instructions ont été les plus efficaces?
- Qu'as-tu appris sur la façon de donner des directives et sur la collaboration d'équipe?

Notes personnelles

Diapositive 34

Tâche

Grande compétence F : S'engager avec les autres
Grande compétence E : Gérer l'apprentissage
Grande compétence B.2 : Rédiger des textes continus

S'engager dans une conversation pour adapter son comportement aux exigences de la situation.



1. Visionne la vidéo au site <https://vimeo.com/54055798>. Cette vidéo te permet de revoir certaines notions présentées dans ce module.
2. En groupe de deux, vous allez participer à une conversation. Décidez qui sera la personne A et qui sera la personne B.
3. La **personne A** parle de n'importe quel sujet. Elle énoncera environ quatre à cinq phrases en utilisant un ton agressif.
4. La **personne B** écoute la personne A et, lorsque la **personne A** a fini de parler, les deux répondent aux questions suivantes ensemble :
 - Quelle émotion est manifestée par l'émetteur?
 - Nommez les indices (verbaux ou non verbaux) qui ont démontré cette émotion.
 - Comment s'est senti le récepteur en écoutant l'émetteur?
 - Pouvez-vous suggérer des façons de mieux communiquer ce message?
 - Décrivez une situation où vous avez eu à communiquer avec quelqu'un d'agressif. Comment cette personne aurait-elle pu communiquer de façon plus neutre?
5. La **personne A** doit reprendre les mêmes paroles, mais d'un ton passif. Ensuite, répétez l'activité en inversant les rôles.

Diapositive 35



CENTRE FORA

Un module complémentaire au document *Compétences génériques*
créé par le Centre FORA.

Cette ressource et le document *Compétences génériques*
peuvent être téléchargés gratuitement au
<http://www.centrefora.on.ca/competences/accueil>.

Les liens Internet dans cette présentation étaient exacts en mars 2017.
Cette publication tient compte de la nouvelle orthographe.

**EMPLOI
ONTARIO**

Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et
de la Formation professionnelle pour son aide financière. Les opinions
exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles
du ministère.

Tous droits réservés © Centre FORA, 2017