

**Grande compétence : Gérer l'apprentissage**

**Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information**

- B3 : Remplir et créer des documents

**Tâche 22**

**S'autoévaluer dans le but de reconnaître ses progrès face à l'amélioration de sa communication orale et écrite. (Niveau 2)**

*Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe*

**Note :** Cette activité permet aux personnes apprenantes d'évaluer les progrès qu'elles ont réalisés au cours du module en ce qui a trait à la compétence générique *Facilité à communiquer*. L'autoévaluation est divisée en deux parties : Communication orale (verbale, non verbale et écoute active) et Communication écrite. L'activité s'inscrit précisément dans le descripteur du rendement *Évalue son propre rendement au moyen de critères et d'outils établis (p. ex., liste de vérification, rubriques)*, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

## Pistes d'animation suggérées

- Revoir avec les personnes apprenantes les stratégies et les techniques sur la façon de poser des questions, de donner des directives, d'exprimer son opinion, de convaincre ou persuader, de dire «non», de donner et recevoir de la rétroaction et de communiquer au téléphone et par écrit. Consulter au besoin les annexes 9 à 13 et 15 à 18. Parler de leurs progrès en ce qui a trait à dire «non» et des choses qu'elles ont apprises depuis le début du module.
- Les inviter ensuite à évaluer :
  - leurs habiletés en communication orale et écrite et
  - leur cheminement depuis le début du moduleen répondant à un questionnaire d'autoévaluation. Ce questionnaire leur permettra, entre autres, de confirmer :
  - 3 stratégies apprises et utilisées dans le module pour améliorer leur communication orale (non verbale et verbale);
  - 2 stratégies apprises et utilisées dans le module pour améliorer leur écoute active;
  - 2 stratégies apprises et utilisées dans le module pour améliorer leur communication écrite.
- Présenter et distribuer l'**Annexe 21**, *J'évalue ma facilité à communiquer*, et demander aux personnes apprenantes de répondre à l'autoévaluation.
- Les inviter à imprimer leur questionnaire rempli et à l'insérer dans leur cahier de travail personnel.



**Nathalie Carrière et Claire Guignard, du centre ABC Communautaire, ont trouvé les annexes très intéressantes pour les apprenants visuels et indiquent que pour leurs personnes apprenantes du niveau 1, elles ont travaillé l'autoévaluation oralement en groupe, puisque celle-ci était longue et difficile pour eux au niveau de l'écrit.**

## 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.

## Annexe 10

### Comment donner des directives

#### Activité 1 : 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 le lieu où se trouve le centre de formation.

#### Activité 2 : Guide d'aveugle

Cette activité se fait en équipes de deux. Dans chaque équipe, 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.

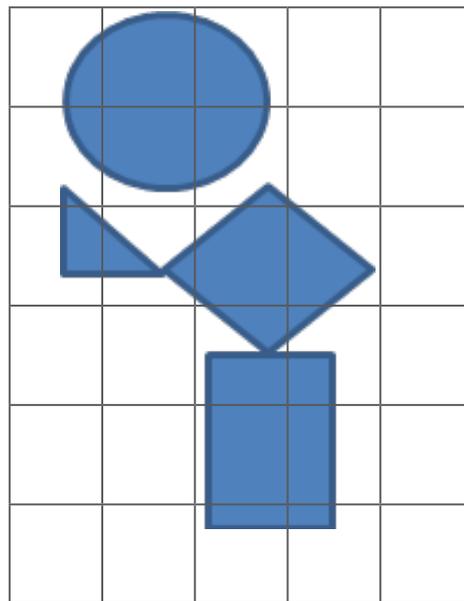
#### Activité 3 : Directives de GPS

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.

#### Activité 4 : Jeu de construction

Cette activité peut se faire en équipe. Voir les règles du jeu ci-dessous.

1. Créer une structure modèle en blocs Lego (ou autres) ou un diagramme sur papier quadrillé tel qu'illustré ci-dessous (le modèle peut être simple ou plus complexe). C'est cette structure ou diagramme que les équipes doivent recréer.



2. Placer la structure modèle à un endroit où les gens du groupe ne peuvent pas la voir. L'idéal est de la placer dans une autre salle.

## Annexe 10 (suite)

3. Inviter toutes les personnes apprenantes de chaque équipe à s'identifier à l'aide d'un numéro (1, 2, 3, etc.). Par exemple, si les équipes comptent 3 personnes, chaque équipe a une personne 1, une personne 2 et une personne 3. Si les équipes comptent 4 personnes, chaque équipe a une personne 1, une personne 2, une personne 3 et une personne 4. (pas plus que 4 personnes par équipe)
4. En commençant par le numéro 1, envoyer toutes les personnes 1 dans l'autre salle pendant 3 minutes en leur demandant de bien observer la structure (sans parler) en vue de donner aux autres membres de leur équipe des instructions pour la reproduire. Lorsque les personnes 1 reviennent après 3 minutes, envoyer toutes les personnes 2 dans la salle pour observer la structure pendant 3 minutes, sans parler. Lorsque les personnes 2 reviennent, les personnes 1 arrêtent de donner leurs instructions pour donner la chance aux personnes 2 de donner les leurs. Ensuite, envoyer les personnes 3 pour observer, et ainsi de suite.
5. L'activité peut prendre fin dès qu'une équipe a reproduit la structure. Permettez alors à toutes les équipes de comparer leur structure au modèle fourni.

**OU**

Même si une des équipes a terminé sa structure, laissez les autres terminer la leur (vous pouvez prendre note du temps supplémentaire requis), puis permettez à toutes les équipes de comparer leur structure au modèle.

## Annexe 11

### Fait ou opinion?

**Fait** : Un fait est vrai et peut être vérifié et prouvé.

**Opinion** : Une opinion représente la façon de penser d'une personne. C'est une perception qui est discutable et qui peut varier d'une personne à l'autre.

**Indique si les énoncés suivants sont des faits ou des opinions.**

1. La distance entre la Terre et le Soleil est 149 597 870 km.
2. Ma sœur est la meilleure personne au monde.
3. La température est de 15 °C aujourd'hui.
4. Il fait vraiment froid dehors.
5. Le quart de la salle était occupé par des femmes.
6. Le portrait de la *Mona Lisa* est la meilleure œuvre de Leonardo Da Vinci.
7. Pierre est un patron formidable.
8. La colonisation de l'Ouest a été l'événement le plus marquant de notre histoire.
9. Neuf plus cinq font quatorze.
10. Josée n'aime pas les hommes puisqu'elle a 45 ans et n'a jamais été mariée.
11. Sadir s'est rendu à Halifax en train l'été dernier.
12. Einstein est un scientifique qui a contribué à la science beaucoup plus que Thomas Edison.
13. Mes voisins semblent être des gens honnêtes.
14. Les élèves de la classe n'aiment pas les mathématiques.
15. Il y a seulement 26 lettres dans l'alphabet.
16. Il y a seulement deux personnes dans la classe dont le nom commence par la lettre C.
17. L'ordinateur portable est meilleur que l'ordinateur de bureau.

## Annexe 12

### Comment exprimer son opinion

Les stratégies suivantes peuvent t'aider à exprimer ton opinion.

1. Réfléchis et planifie ce que tu veux communiquer. Détermine ta position sur la question et organise tes idées pour les communiquer de façon cohérente.
2. Sois conscient et respectueux des opinions des autres. Tu as droit à tes opinions et les autres ont droit aux leurs. Il se peut donc que certaines personnes ne soient pas d'accord avec toi.
3. Gère tes émotions en exprimant ton opinion. Sois confiant et calme; cela incite les autres à écouter.
4. Utilise un langage clair et précis.

Voici quelques débuts de phrases à utiliser pour donner son opinion sur un sujet :

- Je crois que...
- Je suppose que...
- À mon avis, ...
- Je pense que...
- Selon moi, ...
- D'après moi, ...
- Personnellement, ...
- Voici ce que je crois...
- Mon point de vue sur cette question est...
- Je suis d'avis que...
- Par ailleurs,...

## 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.

## Annexe 15

### Stratégies pour apprendre à dire «non»

Voici quelques stratégies qui t'aideront à dire «non» quand c'est nécessaire.

1. **Utilise l'écoute active pour t'assurer de bien comprendre la requête.** Demande des précisions si nécessaire.
2. **Prends du recul et donne-toi le temps d'évaluer la requête.** Visualise les conséquences; demande-toi si tu regretterais plus tard d'avoir accepté ou si cela irait à l'encontre de ta volonté. Tu dois toujours préserver ton intégrité.
3. **Rassemble les bons arguments.** Indique à la personne pourquoi tu dois dire «non». Dans certains cas, tu peux proposer d'autres solutions. Il n'est pas nécessaire de te justifier.
4. **Fais preuve de tact.** Communique calmement et respectueusement ton refus. Dans certains cas, il te faudra de la diplomatie, et dans d'autres, de la sensibilité ou de l'empathie envers l'autre personne. Parfois, il faudra te montrer plus ferme dans ton refus.
5. **Sache quand dire «non».** Maintiens des limites raisonnables pour toi-même et rappelle-toi que tu ne dois pas agir contre ta volonté ou sans tenir compte de tes capacités, de tes principes ou de tes valeurs personnelles. Il est important que tu te sentes à l'aise avec ta décision.

Voici des bouts de phrases qui t'aideront à formuler ton refus.

- J'aimerais pouvoir t'aider mais...
- Je suis vraiment désolé...
- J'apprécie vraiment ce que tu dis, mais voici ce qui m'embête...
- Ce n'est pas que je ne veux pas contribuer, c'est...
- Le projet m'intéresse, par contre,...
- Peut-être que je pourrais offrir mes services à un autre moment, car je ne suis pas disponible cette fois-ci.
- Il y a peut-être d'autres solutions qu'on pourrait trouver à deux?

## Annexe 15 (suite)

### Scénarios pour te pratiquer à dire «non»

#### Scénario 1

Une amie veut emprunter une de tes nouvelles robes pour une soirée spéciale. La dernière fois qu'elle t'a emprunté une blouse, elle te l'a remise avec quelques taches et une déchirure, sans offrir de la réparer ou de l'envoyer au nettoyage. *Que fais-tu?*

#### Scénario 2

Ça fait deux soirs consécutifs que tu fais des heures supplémentaires pour aider une des équipes, au bureau, qui travaille à la dernière minute pour terminer un projet important. Ton conjoint a dû s'occuper des enfants pour te permettre de travailler plus tard. Un des membres de l'équipe vient te demander ton aide pour la troisième fois cette semaine. *Que fais-tu?*

#### Scénario 3

Durant une séance de magasinage, une copine sort de la salle d'essayage avec une robe qui ne lui va pas bien du tout. La vendeuse lui fait quand même toutes sortes de compliments. Ta copine se tourne vers toi pour savoir ce que tu en penses avant de dépenser une somme assez importante pour se procurer la robe. *Que fais-tu?*

#### Scénario 4

Ton *chum* veut t'emprunter de l'argent. Il n'est pas très fiable, car il semble oublier les montants empruntés par le passé et jamais remboursés. *Que fais-tu?*

#### Scénario 5

Une copine voit ton baume pour les lèvres sur le coin de ton bureau. Elle veut l'utiliser. Or, tu te méfies des microbes qui peuvent être transmis en partageant ce genre d'article personnel. *Que fais-tu?*

#### Scénario 6

Une de tes amies qui travaille de longues heures te demande si tu serais disponible pour garder sa petite à chaque fois qu'elle est malade, car la garderie a refusé. Elle te le demande parce qu'elle estime que tu n'as rien pour t'occuper maintenant que tu es retraitée. *Que fais-tu?*

## Annexe 16

### Donner de la rétroaction

Voici quelques stratégies qui te permettront de donner de la rétroaction.

1. **Sois sûr de la rétroaction** que tu veux donner. Détermine l'action ou le comportement que tu désires complimenter ou proposer d'améliorer. Assure-toi que c'est un comportement que la personne peut changer.
2. **Évite de cibler la personne**, c'est l'action ou le comportement que tu dois cibler.
3. **Trouve le moment idéal pour donner la rétroaction.** Il est préférable de le faire le plus tôt possible après l'action ou le comportement à commenter ou après plusieurs répétitions du comportement indésirable.
4. **Donne la rétroaction en privé** pour t'assurer de respecter l'autre. Dans certains cas, on peut donner de la rétroaction positive devant une équipe.
5. **Utilise un langage non menaçant.** Il est important d'éviter le blâme ou l'accusation, car cela peut engendrer une résistance de la part de l'autre et empêcher une communication efficace. Emploie le «je» plutôt que le «tu» pour adoucir le langage.
6. **Sois clair et précis.**
7. **Assure-toi de ne pas commenter plus de deux actions ou comportements à la fois.**
8. **Offre des solutions possibles ou de l'aide** pour motiver l'autre et favoriser son épanouissement.
9. **Sois authentique.**
10. **Souligne toujours les résultats positifs et les belles qualités.**
11. **Rends le processus bidirectionnel** en invitant l'autre à prendre part à la conversation. Vérifie sa compréhension et son point de vue sur la question. Sois empathique et utilise toujours un ton approprié et respectueux. Ceci est sans doute le point le plus important.

## Annexe 16 (suite)

### Recevoir de la rétroaction

Voici quelques stratégies qui te permettront de recevoir de la rétroaction.

1. **Écoute attentivement** la personne qui te donne la rétroaction. Regarde-la dans les yeux.
2. **Contrôle tes émotions.** La rétroaction vise à t'aider à améliorer une action ou un comportement. Ce n'est pas une critique personnelle. Reste calme.
3. **Pose des questions pour préciser** si nécessaire.
4. **Prononce-toi sur les points que tu estimes incorrects.** Énonce les faits simplement, en utilisant un ton approprié et positif. Évite de le faire d'un ton plaintif ou colérique.
5. **Ne prends pas une attitude défensive.** Sois ouvert à la critique. Vois la rétroaction comme une possibilité d'améliorer ton rendement. Et n'oublie pas : on apprend de ses échecs.
6. **Participe au processus** afin qu'il soit bidirectionnel. Prends part à la conversation. Vérifie la compréhension de l'autre et son point de vue sur la question. Tu as le droit de parler et de questionner. Utilise toujours un ton approprié et respectueux.

## Annexe 16 (suite)

### Mise en situation – Donner et recevoir de la rétroaction

#### Scénario 1

Cela fait deux fois que tu assistes à une présentation durant laquelle le directeur de la compagnie utilise un diaporama qui contient des erreurs flagrantes. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

#### Scénario 2

Pendant le dîner, un collègue dit des choses négatives au sujet d’un autre collègue. Tu ne te sens pas à l’aise. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

#### Scénario 3

Ton employeur te demande de faire des heures supplémentaires non rémunérées. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

#### Scénario 4

Un collègue n’arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton bureau alors que tu essaies de travailler. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

#### Scénario 5

La gardienne de tes enfants est en retard pour la troisième fois ce mois-ci. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

#### Scénario 6

L’enseignant de ton enfant a démontré beaucoup de patience et a su l’aider à surmonter plusieurs difficultés avec la matière. Tu es convaincu que le succès de ton enfant est dû à son dévouement. Comment t’y prends-tu pour lui donner de la rétroaction?

## Annexe 17

### Techniques pour communiquer au téléphone efficacement

Voici quelques techniques de communication efficace.

1. **Tente de répondre avant la 3<sup>e</sup> sonnerie** lorsque tu reçois un appel.
2. **Projette une attitude positive.** Souris, car ton sourire se transmet à travers l'appareil.
3. **Sois à l'aise pour parler.** Évite les bruits externes qui peuvent nuire à ton écoute.
4. **Salue l'interlocuteur** d'une voix calme, en t'identifiant ou en nommant l'entreprise.
5. **Parle d'une voix claire, utilise un vocabulaire approprié et articule bien.**
6. **Ralentis le débit de ta voix** pour t'assurer d'être compris. Parle un peu au ralenti, sans toutefois exagérer.
7. **Assure-toi que l'autre a bien compris** le message si tu donnes des explications.
8. **Reformule le message** pour t'assurer d'avoir bien compris si tu reçois des explications.
9. **Utilise les mots «magiques»** durant la conversation afin de personnaliser l'appel, c'est-à-dire le nom de la personne et les marques de politesse comme *s'il vous plaît* et *merci*.
10. **Note l'information** reçue, pour t'assurer de transmettre un message exact.
11. **Note correctement les coordonnées de la personne** s'il faut la rappeler à un autre moment.

## Annexe 17 (suite)

### Scénarios pour communiquer efficacement au téléphone

#### Scénario 1

*Réceptionniste dans un bureau de dentiste*

Tu es réceptionniste dans un bureau de dentiste et tu dois t'informer des services que nécessite un nouveau client et lui donner un rendez-vous. Tu dois aussi lui demander d'apporter les détails de l'assurance qui couvrira une partie des coûts de la consultation.

*Personne qui souhaite voir un dentiste parce qu'elle a mal aux dents*

Tu as mal à une molaire. Tu appelles au bureau d'un dentiste pour tenter d'obtenir un rendez-vous.

#### Scénario 2

*Réceptionniste pour un magasin en ligne*

Tu es réceptionniste pour un magasin qui reçoit des commandes en ligne. Tu reçois un appel d'une personne qui est frustrée parce qu'elle a tenté de placer sa commande mais a eu des problèmes avec son mot de passe et ne peut donc plus accéder au service en ligne. Tu dois apaiser cette personne, lui indiquer comment corriger son mot de passe et prendre sa commande.

*Personne qui veut placer une commande*

En tentant de placer une commande en ligne, tu te trompes quelques fois de mot de passe, de sorte que tu ne peux plus accéder au service. Frustré, tu composes le numéro du service à la clientèle. Tu désires commander 5 articles par téléphone et avoir accès de nouveau aux commandes électroniques.

#### Scénario 3

*Représentant d'un service d'assistance routière (par exemple, la CAA)*

Tu es représentant d'un service d'assistance routière. Tu dois obtenir les coordonnées d'une personne pour vérifier son numéro de client. Tu dois aussi obtenir des renseignements sur la nature de la panne et des directives exactes sur l'endroit où se trouve la voiture, afin d'y envoyer la remorqueuse.

*Personne en panne qui a besoin d'une remorqueuse*

Tu as une panne d'essence sur une autoroute assez occupée. Comme tu es abonné au service d'assistance routière CAA, tu composes le numéro du service de dépannage pour avoir de l'aide. Il te faut expliquer le problème (une panne d'essence) et donner des directives précises pour que le conducteur de la remorqueuse te trouve.

## Annexe 17 (suite)

### Scénario 4

*Parent dont l'enfant est invité à une fête*

Ton enfant est invité à la fête d'un ami de sa classe. Pose des questions pour t'assurer que tout se passera bien à la fête et que ton enfant sera en sécurité. Obtiens aussi des renseignements sur l'endroit où elle a lieu et sur la façon de te rendre utile, etc.

*Personne qui organise une fête pour son enfant et invite des amis de la classe*

Tu organises une fête pour ton enfant de 8 ans. L'activité prévoit une sortie à la piscine du centre sportif, un souper de pizza et une soirée de visionnement de vidéos pour les enfants. Il y aura aussi des friandises. Certains des amis invités ne sont jamais venus chez vous, donc tu dois leur donner les directives pour se rendre. Tu dois aussi obtenir divers renseignements :

- ✓ Est-ce que certains enfants ont des allergies?
- ✓ Les enfants savent-ils nager?
- ✓ Y a-t-il des parents disponibles pour superviser la baignade et véhiculer quelques enfants?
- ✓ Comment les enfants se rendront-ils à la maison?
- ✓ Qui va venir les chercher à la fin de la fête?
- ✓ Quelqu'un a-t-il des vidéos à suggérer ou à prêter?

## Annexe 18

### Stratégies pour communiquer efficacement par écrit

Voici des stratégies qui t'aideront à mieux communiquer par écrit.

1. **Réfléchis aux idées que tu veux transmettre.** Organise tes idées de façon logique. Exprime une idée par paragraphe. Utilise des explications claires, donne des exemples et quand c'est possible, insère des éléments visuels comme des tableaux, des graphiques ou des images.
2. **Choisis les bons mots.** Limite l'utilisation de jargon, de mots compliqués, d'acronymes. S'il te faut en utiliser, assure-toi de les définir clairement dans le texte ou dans un glossaire.
3. **Utilise des phrases simples et courtes.** Autant que possible, utilise des phrases simples : sujet – verbe – complément.
4. **Utilise le plus possible la voix active.** Par exemple, *Paul mange la pomme* : voix active; *La pomme est mangée par Paul* : voix passive.
5. **Organise l'information pour qu'elle soit facile à trouver,** surtout si le texte est long. Par exemple, utilise les caractères gras, l'italique, le soulignement, les encadrés, les entêtes ou la couleur.
6. **Sois précis dans ton message.** Supprime ce qui est inutile. Assure-toi que le message est clair et concis.
7. **Relis le texte à voix haute pour vérifier si le message est clair.** Surveille l'orthographe et utilise un correcteur de texte dans la mesure du possible. Vérifie les accords verbe–sujet et nom–adjectif ainsi que les participes passés.

## Annexe 21

### Autoévaluation : J'évalue ma facilité à communiquer

#### PARTIE 1

(Tâche 1) Je comprends davantage l'importance de la communication réciproque.

Par exemple,

---

---

---

(Tâche 2) Je suis plus conscient(e) de mon mode de communication préféré (face à face, par téléphone ou par écrit). C'est parce que \_\_\_\_\_

---

---

---

(Tâches 2 et 18) Je suis beaucoup plus conscient du débit, du ton et du volume de ma voix quand je communique avec quelqu'un, aussi bien face à face qu'au téléphone. Voici 2 exemples qui illustrent mes efforts.

---

---

---

(Tâches 3 et 18) Je suis beaucoup plus conscient(e) de mon langage non verbal, même au téléphone. Je le connais mieux et je peux le décrire comme suit :

---

---

---

(Tâche 3) Je suis plus conscient(e) de mon langage non verbal quand j'écoute quelqu'un. Voici 2 exemples qui illustrent mes efforts en ce sens.

---

---

---

## Annexe 21 (suite)

(Tâche 4) Je comprends davantage le rôle de la perception dans la communication d'un message. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 5) Je comprends davantage la différence entre l'entente et l'écoute dans la communication d'un message. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 6) Je fais plus un effort de ne pas interrompre la personne qui parle. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 6) Je mets en pratique davantage des stratégies pour écouter activement lorsque je communique. Par exemple, voici 2 stratégies que j'utilise depuis l'étude de ce module.

---

---

---

(Tâche 7) J'utilise davantage la reformulation ou la paraphrase pour verbaliser le message transmis par l'autre. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 8) Je sais davantage quand utiliser des questions ouvertes ou fermées lorsque je communique. Par exemple,

---

---

---

## Annexe 21 (suite)

(Tâche 8) J'essaie de poser beaucoup plus de questions pour m'assurer d'avoir bien compris le message. Voici 2 situations dans lesquelles je l'ai fait.

---

---

---

(Tâche 9) J'organise beaucoup mieux mes pensées avant de parler. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 9) Je choisis mieux mes mots et je m'exprime plus clairement et plus précisément. Voici 2 exemples qui illustrent mes efforts.

---

---

---

(Tâche 10) Je comprends davantage l'importance d'utiliser un ton et des mots appropriés pour donner un ordre, des instructions, des directives ou des conseils. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 11) Je comprends davantage la différence entre un fait et une opinion. Par exemple,

---

---

---

## Annexe 21 (suite)

### PARTIE 2

(Tâche 12) J'exprime plus souvent mon opinion depuis l'étude du module. Voici 2 exemples.

---

---

---

(Tâche 12) Je fais plus un effort pour respecter l'opinion de mon interlocuteur. Par exemple,

---

---

---

(Tâches 9 et 13) Je fais plus un effort pour connaître davantage mon interlocuteur. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 13) Je mets en pratique des nouvelles techniques et des stratégies apprises pour, entre autres, convaincre ou persuader les autres. Voici 2 exemples.

---

---

---

(Tâches 14 et 15) Je fais plus un effort pour rechercher des faits pour appuyer mon opinion. Par exemple,

---

---

---

(Tâches 14 et 15) Je peux davantage structurer et utiliser des arguments pour défendre mon point de vue. Par exemple,

---

---

---

## Annexe 21 (suite)

(Tâche 16) Je gère beaucoup mieux mes émotions quand je communique. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 16) J'ai appris l'importance de dire «non» parfois. Voici une occasion où j'ai dû le faire.

---

---

---

(Tâche 17) J'ai appris l'importance de donner et de recevoir de la rétroaction positive. Voici 2 exemples où j'ai utilisé cette technique.

---

---

---

(Tâche 17) Je donne plus souvent de la rétroaction pour m'assurer que le message est bien compris. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 18) Je comprends davantage l'importance de communiquer efficacement au téléphone. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 19) Je mets davantage en pratique des stratégies pour communiquer efficacement par écrit. Par exemple, voici 2 stratégies que j'utilise depuis l'étude de ce module.

---

---

---

## Annexe 21 (suite)

(Tâche 19) Je me relis beaucoup plus pour vérifier s'il y a des erreurs d'orthographe ou de grammaire. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 19) J'utilise plus le visuel quand c'est possible pour clarifier davantage mon message. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 19) Je demande à quelqu'un d'autre de relire mes messages pour vérifier l'orthographe et la grammaire quand je ne suis pas sûr. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 20) Voici un bref texte dans lequel je donne mon opinion sur le sujet suivant : Acheter une auto neuve ou une auto usagée. (un paragraphe)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(Tâche 21) Je suis plus à l'aise de répondre à des questions d'entrevue. Par exemple,

---

---

---

## Annexe 21 (suite)

(Tâche 22) Dans mon cheminement personnel, j'ai appris à mettre en pratique des nouvelles stratégies apprises durant le module. Par exemple,

---

---

---

(Tâche 22) Dans mon cheminement personnel, j'ai appris à mieux communiquer oralement et par écrit. Voici 2 exemples.

---

---

---