

Communication

Description

La capacité de communiquer efficacement est une compétence très importante pour réussir au 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 active

Grande compétence B – Communiquer des idées et de l’information
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 2 Voies : **Emploi et Formation en apprentissage**

Tâche : Expliquer à un collègue comment reproduire une figure.

Savoirs (S)	Les rôles de l’émetteur et du récepteur, la communication active
Savoir-faire (SF)	La capacité de décrire, d’écouter des directives et de poser des questions
Savoir-être (SE)	Les émotions ressenties face au rôle joué

Activités d’apprentissage

Cette activité se fait en petits groupes de deux ou avec la formatrice.

- (S) Avant de commencer cette tâche de consolidation, s’assurer que les personnes apprenantes ont fait les trois premières activités en ligne, y compris le visionnement des vidéos. Leur souligner que peu importe la façon dont le message est transmis, il doit être facile à comprendre. Revoir en groupe les rôles de l’émetteur et du récepteur.

Émetteur	<ul style="list-style-type: none"> • Transmet le message • Capte l’attention du récepteur • S’exprime de façon claire • Est sensible aux messages non verbaux
Récepteur	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit et interprète le message • Regarde l’émetteur • Pose des questions ou reformule le message pour clarifier • Est sensible aux messages non verbaux

- (S)(SF) Inviter les personnes apprenantes à décrire des moments où elles doivent interagir avec d’autres dans leur centre de formation ou au travail (*p. ex., dans le cadre d’une réunion du personnel, de la communication de directives pour l’accomplissement d’une tâche, d’une séance de remue-méninges, d’une évaluation du rendement, d’une formation, etc.*). Leur lire les énoncés suivants et les inviter à y réfléchir et à en discuter pour déterminer s’ils sont vrais ou faux.
- Je devrais vérifier si mon message est bien compris en posant des questions à l’autre personne. **Vrai – Même si tu penses que ton message a été clair, cela ne veut pas dire que l’autre personne l’a compris.**

- Si je crois être mal compris, je dois parler encore plus et élever la voix pour clarifier mon message. **Faux** – Il faut rester calme. Trop parler ne résoud pas le problème. Tu dois plutôt t'exprimer d'une façon différente ou clarifier ce qui est mal compris.
- Communiquer efficacement est quelque chose qui vient naturellement : soit tu es né avec cette capacité, soit tu ne l'as pas. **Faux** – Bien communiquer est une habileté qui s'apprend et qui se pratique. Plusieurs conseils peuvent t'aider à comprendre les autres et à être compris.
- Je dois adapter la façon dont je communique selon la situation. **Vrai** – Être conscient de son comportement et de celui des autres peut aider à gérer diverses situations.

► (SF)(SE)

Inviter les personnes apprenantes à jouer un jeu de rôle. Faites-les s'asseoir deux par deux, dos à dos et choisir qui sera l'émetteur et qui sera le récepteur. L'émetteur prend la *figure 1* et doit, en trois minutes, l'expliquer à son partenaire sans la lui montrer (voir l'Annexe 1a). Le récepteur doit reproduire la figure sur une page blanche, sans la voir et selon son interprétation des directives reçues. Le récepteur ne doit pas poser de questions; s'il en pose, l'émetteur ne doit pas y répondre. Si l'émetteur a été très précis et très clair et si le récepteur a bien écouté et interprété les consignes, le récepteur va réussir à dessiner la même figure ou une figure très semblable. S'il lui manque des éléments, il est possible que les consignes de l'émetteur n'aient pas été assez claires. Inverser ensuite les rôles et refaire l'exercice en utilisant la *figure 2* (voir l'Annexe 1b).

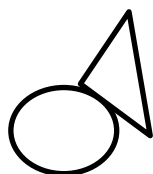


Figure 1

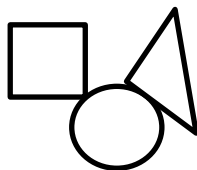


Figure 2

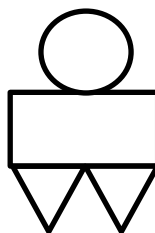


Figure 3

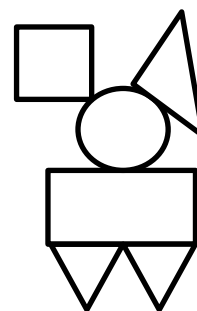


Figure 4

► (SF)(SE)

Inviter les personnes apprenantes à refaire l'exercice en utilisant la *figure 3* ou la *figure 4* (voir l'Annexe 1c) et en permettant au récepteur de poser des questions.

► (SE)

Discuter des exercices avec les participants en posant les questions suivantes :

- Explique quel rôle tu as préféré : celui de l'émetteur ou celui de récepteur?
- Quel exercice a produit le meilleur résultat? Explique pourquoi.
- Préfères-tu l'exercice où tu peux poser des questions? Explique pourquoi ou pourquoi pas.

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, tels que les divergences d'idées ou d'opinions et les différences sociales, linguistiques ou 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

Annexe 1a

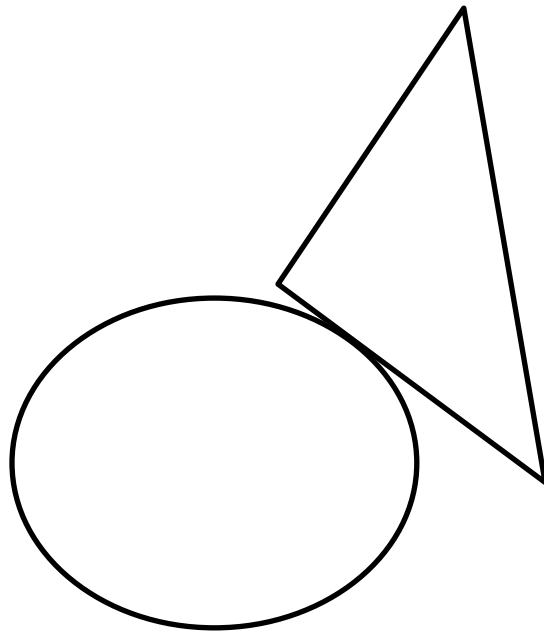


Figure 1

Annexe 1b

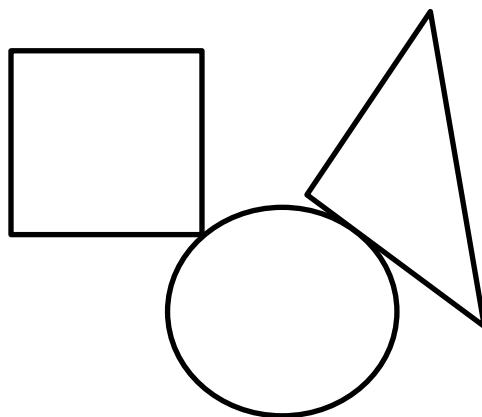


Figure 2

Annexe 1c

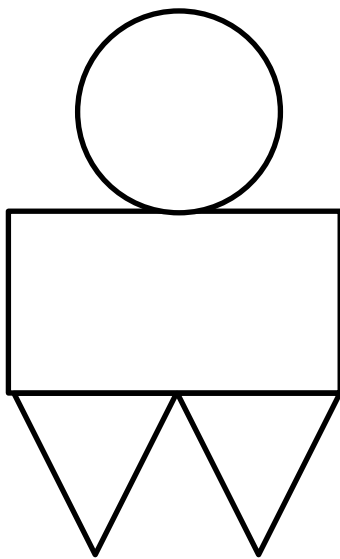


Figure 3

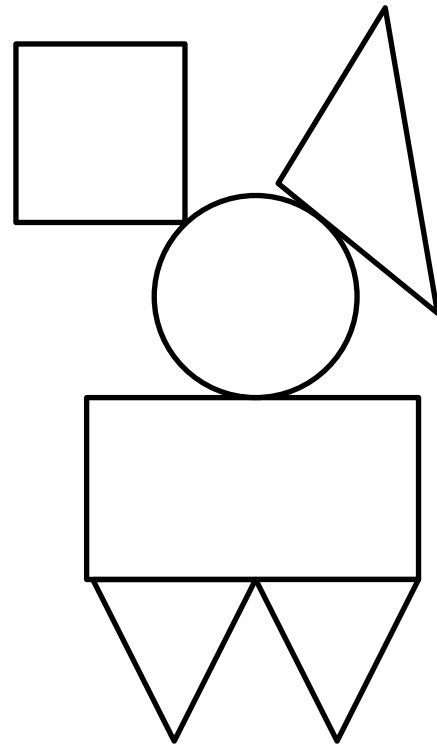


Figure 4