



Les gens • Les partenariats • Le savoir

Compétences et emploi

Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

Fiche de conseils sur la communication orale

Le présent outil renferme des conseils pratiques qui vous aideront à améliorer vos compétences en communication orale. Examinez chacun des conseils ci-après et mettez en pratique ceux qui répondent le mieux à vos besoins d'apprentissage.

Conseils d'ordre général

- Ralentissez votre débit et prononcez les mots clairement et correctement.
- Variez la hauteur, le ton et le volume de votre voix pour souligner les phrases ou les mots importants.
- Enregistrez-vous, puis écoutez-vous pour analyser la hauteur, le ton, le volume de votre voix, ainsi que le débit dans lequel vous vous êtes exprimé.
- Ajustez le volume de votre voix en fonction de vos interlocuteurs (c.-à-d. parlez doucement en tête-à-tête, et plus fort si vous vous adressez à un groupe plus important ou à une personne à l'autre bout de la pièce).
- Soyez conscient de ce que vous dites pour éviter d'employer des mots de remplissage (p. ex. : euh, ah, comme, alors).
- Organisez vos pensées et idées avant de commencer à parler (c.-à-d., prenez des notes sur ce que vous voulez dire).
- N'interrompez pas quelqu'un qui parle.
- Portez attention au message du locuteur et ne vous laissez pas distraire, afin de ne pas perdre votre concentration.
- Pendant la conversation, répondez de façon non verbale pour montrer votre compréhension et votre intérêt (p. ex. : en hochant la tête ou en souriant).
- Que vous parliez ou que vous écoutiez, établissez un contact oculaire.
- Posez des questions jusqu'à ce que vous soyez certain d'avoir compris.
- Soyez précis lorsque vous posez des questions ou que vous donnez des explications.
- Prenez des notes pour vous rappeler de ce qui a été dit.

Conseils de niveau avancé

- Pour communiquer, utilisez des mots courants plutôt que des termes techniques ou des acronymes.
- Reformulez le propos du locuteur dans vos propres mots et posez-lui des questions pour obtenir des éclaircissements (p. ex. : « Si j'ai bien compris... Vous avez dit que _____, n'est-ce pas? »).
- Adaptez votre conversation ou votre message en fonction de vos interlocuteurs (p. ex. : lorsque vous assurez le service à la clientèle, écoutez, compatisez et essayez d'offrir des solutions).
- Tenez-vous-en à votre message clé lors des présentations devant des groupes, en rappelant aux participants l'objet premier de la discussion si cette dernière dévie.
- Utilisez différentes approches lorsque vous communiquez un message important (p. ex. : des diagrammes ou exemples personnels).
- Lorsque vous vous préparez, consignez par écrit certains points ou expressions clés pour vous en servir comme aide-mémoire au cours de votre présentation. Consultez vos notes, mais sans en lire de longs passages.
- Pendant un discours ou une présentation de longue durée, marquez une pause aux points clés pour les souligner et donner au public le temps d'y réfléchir.
- Restez calme, inspirez à fond et répondez poliment lorsque vous faites face à une situation émotive ou difficile. Au besoin, retirez-vous temporairement jusqu'à ce que vous soyez capable d'exprimer vos opinions de façon posée, claire et rationnelle.
- Employez la voix active, qui souligne la personne ou le sujet et qui est plus directe que la voix passive (p. ex. : dites « je vais finir le rapport demain » plutôt que « le rapport sera terminé demain »).
- Exprimez-vous à la première personne (p. ex. : « Je pense », « J'ai besoin » ou « J'ai l'impression ») plutôt qu'à la deuxième personne (p. ex. : « Tu devrais », « Tu es » ou « Tu n'as pas ») pour éclaircir les sentiments et les suppositions qui peuvent être liés à des problèmes.
- Utilisez des adverbes (p. ex. : lentement, extrêmement, bruyamment) et des adjectifs (p. ex. : froid, petit, bon) pour étayer le sens et le contenu de vos propos.
- Évitez de tirer des conclusions prématurées lorsque vous écoutez d'autres personnes; gardez l'esprit ouvert aux idées des autres et ne cessez pas d'écouter sous prétexte que vous n'êtes pas d'accord.

équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement



Les gens • Les partenariats • Le savoir

Compétences et emploi

Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

Exercices pratiques et d'apprentissage pour la communication orale

Exercez vos compétences en communication orale en exécutant les exercices suivants. Utilisez la Fiche de conseils sur la communication orale si vous avez besoin d'aide supplémentaire au fur et à mesure que vous exécutez les exercices. Nous avons également inclus un modèle de plan d'apprentissage pour vous aider à orienter le développement de vos compétences.

Exercices pratiques d'ordre général

- 1 Souvenez-vous d'un problème que vous avez résolu avec succès au travail. Expliquez de vive voix ce que vous avez fait et comment vous l'avez fait. Reportez-vous au tableau ci-après pour guider votre explication. Consignez vos notes dans l'espace prévu à cette fin.

Problème	De quoi s'agissait-il? Pourquoi fallait-il le résoudre?	
Action	Quelle(s) mesure(s) avez-vous prise(s)? Décrivez ce que vous avez fait, étape par étape.	
Résultat	Quels ont été les résultats de votre intervention? Avez-vous réglé le problème?	

Exercices pratiques d'un niveau de difficulté plus élevé

1 Préparez une courte présentation sur un sujet concernant votre travail, en suivant les indications ci-après :

- **Déterminez** clairement **les besoins de votre public** et adaptez votre présentation en conséquence.
- Commencez par une **introduction** pour présenter votre propos et votre approche.
- Incluez une activité pour **briser la glace**, en particulier si certains membres du groupe ne connaissent pas bien les autres.
- Utilisez des **exercices courts** et des **questions ouvertes** pour établir le contact avec vos interlocuteurs.
- Utilisez des **aides visuelles**, des **anecdotes** et des **exemples** pour illustrer votre propos.
- **Exprimez-vous clairement**, en variant le ton de votre voix et votre débit.
- **Encouragez** les participants à poser des questions.
- **Concentrez-vous** sur le ou les messages principaux.
- **Résumez** les points clés.

2 Les phrases ci-après sont écrites à la voix passive. Reformulez-les à la voix active.

- a) Une décision a été prise unanimement par l'équipe.
- b) Le colis a été livré par Luc.
- c) La réunion n'était pas finie que le nouveau financement avait été approuvé par le comité.
- d) Souvent, une perte totale des données est occasionnée par ce type d'erreur informatique.
- e) L'an dernier, dix nouveaux employés avaient déjà été formés au moment où nous avons mis en œuvre la nouvelle machinerie.

Réponses suggérées :
VOIX ACTIVE : a) L'équipe a pris une décision unanimement. b) Luc a livré le colis. c) La réunion n'était pas finie que le comité avait approuvé le nouveau financement. d) Souvent, ce type d'erreur informatique occasionne la perte totale des données. e) L'an dernier, nous avons mis en œuvre la nouvelle machinerie.

équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement

3 Les phrases suivantes ont été écrites de façon négative. Reformulez-les et dites-les en adoptant un mode positif.

- a) Comme vous n'avez pas donné votre adresse, nous ne pouvons pas vous envoyer le matériel que vous avez demandé.
- b) Je ne sais pas comment procéder et j'ai donc besoin de formation.
- c) J'ai obtenu ton rapport. L'introduction laisse à désirer. Peux-tu faire mieux?

Réponses suggérées : a) Veuillez nous envoyer votre adresse par courriel pour que nous puissions traiter votre demande. b) J'ai hâte d'acquiescer de nouvelles compétences pour pouvoir les mettre en pratique au travail. c) Merci pour votre excellent travail. J'aime ce que tu as fait jusqu'à présent. Puis-je te suggérer les modifications suivantes?

Exercices d'apprentissage supplémentaires

- Exercez-vous à répéter un discours devant un miroir.
- Lorsque vous parlez, exercez-vous à prononcer chaque syllabe pour vous assurer d'être bien compris et pour ralentir votre débit.
- Écoutez attentivement une personne qui s'exprime bien et répétez ce qu'elle dit tout en imitant le ton et le rythme de son discours.
- Consultez le dictionnaire pour savoir comment prononcer correctement les mots que vous jugez difficiles à prononcer et exercez-vous à répéter ces mots.
- Écoutez des livres parlés lors de vos allers-retours entre la maison et le travail.
- Prenez part aux discussions en posant des questions et en exprimant votre point de vue.
- Saisissez les occasions de former d'autres personnes sur un nouveau produit ou service ou sur une nouvelle procédure.
- Demandez à vos collègues ou employés leurs commentaires au sujet de votre vocabulaire et de la précision avec laquelle vous vous exprimez.

Notes :

tion verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement

Mon plan d'apprentissage

Remplissez cette feuille de travail pour vous guider dans le développement de vos compétences. Arrêtez une date cible à laquelle vous devez atteindre vos objectifs, et mesurez vos progrès en fonction de cette date.

Mon objectif d'apprentissage consiste à améliorer mes compétences en communication orale d'ici le _____ (insérez la date voulue).

Conseils ou exercices pratiques que je peux utiliser pour améliorer mes compétences en communication orale :

Ressources supplémentaires (p. ex. : livres, cours, ateliers, collègues et/ou superviseurs) qui peuvent m'aider à améliorer mes compétences en communication orale :

Activités d'apprentissage supplémentaires (p. ex. : jumelage, nouvelles responsabilités de travail, bénévolat au sein de ma collectivité) qui pourraient m'aider à améliorer mes compétences en communication orale :

Exemples qui témoignent de l'amélioration de mes compétences en communication orale :

Pour plus de renseignements sur les compétences essentielles
et d'autres outils connexes, rendez-vous sur le site
rhpsc.gc.ca/competencesessentielles.

équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement • informatique • formation continue • lecture • utilisation des documents • calcul • rédaction • communication verbale • travail d'équipe • capacité de raisonnement