

**PROGRAMME D'EMPLOYABILITÉ
DES JEUNES EN MATIÈRE DE
COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR**



**COMMUNICATION
CAHIER
D'ACTIVITÉS**



SkillsCompétences
Canada

The logo for SkillsCompétences Canada, featuring a stylized graphic of a person's head and shoulders above the text "SkillsCompétences Canada".

Remerciements

Les cahiers d'activités du programme Compétences pour réussir pour les jeunes prêts à travailler ont été créés par Skills/Compétences Canada, avec le soutien du gouvernement du Canada.

Nous tenons à remercier tout particulièrement Bow Valley College qui a participé à l'élaboration du contenu des cahiers d'activités.

Nous avons veillé à utiliser tout le matériel reproduit conformément aux lignes directrices sur l'utilisation équitable et aux politiques et procédures en matière de propriété intellectuelle de Bow Valley College. Le matériel n'est utilisé qu'à des fins non commerciales. Tous les coûts associés à l'accès aux cahiers d'exercices seront limités au recouvrement des coûts pour l'impression et les services associés. La reproduction, quel que soit le moyen utilisé, ou la copie du matériel sans autorisation, est strictement interdite.

Droit d'auteur © Skills/Compétences Canada 2017

Tous droits réservés.

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Skills/Compétences Canada

294, rue Albert, bureau 201 | Ottawa (Ontario) | K1P 6E6

Télécopieur : 613-691-1404 |

Numéro sans frais : 1 877-754-5226

<https://skillscompétencescanada.com/fr/>

Ce document est distribué par Skills/Compétences Canada.

COMMUNICATION

Utilise la table des matières pour naviguer dans ce cahier d'activités. Suis ta progression en cochant chaque sujet terminé.

PARTIE ET SUJET		Page	√
Bienvenue ; L'histoire des compétences pour réussir ; Les choses à savoir au sujet de la Communication		5	
EXERCISES!		25	
1	Problèmes de communication	27	
2	Tout sur la discussion	33	
3	Une oreille attentive	41	
4	Savoir communiquer pour décrocher un emploi	53	
5	L'importance de bien choisir ses mots	63	
AMPLIFICATEUR!		75	
1	Amplificateur de communication – Éclaircir et confirmer	77	
RÉPONSES!		81	
0	Associations de tâches et de compétences (Introduction page 9)	83	
1	Problèmes de communication	85	
2	Tout sur la discussion	89	
3	Une oreille attentive	93	
4	Savoir communiquer pour décrocher un emploi	99	
5	L'importance de bien choisir ses mots	105	
QUESTIONS POUR TESTER TES COMPÉTENCES!		113	
1	Communication : Questions pour tester tes compétences	115	
2	Communication : Questions pour tester tes compétences – Réponses	121	



BIENVENUE AU PROGRAMME COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR POUR LES JEUNES PRÊTS À TRAVAILLER



Q : COMMENT UTILISER CE CAHIER D'ACTIVITÉS?

- 1** COMMENCE PAR JETER UN COUP D'ŒIL AUX INFORMATIONS ET AUX ANECDOTES SUR COMMUNICATION ET LES COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR.
- 2** EXERCE TES COMPÉTENCE À L'AIDE DE LA SECTION << EXERCICES >>.
- 3** TRAVAILLE TES COMPÉTENCES À L'AIDE DE LA SECTION << AMPLIFICATION >>.
- 4** VÉRIFIE TON TRAVAIL À L'AIDE DE LA SECTION << RÉPONSES >>.
- 5** ESSAIE DE RÉPONDRE AUX QUESTIONS À LA FIN POUR VOIR SI TES COMPÉTENCES SONT SOLIDES.



INTRODUCTION AUX COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR

LES COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR SONT LES COMPÉTENCES DONT TOUT LE MONDE A BESOIN POUR TRAVAILLER, APPRENDRE ET VIVRE. ELLES FORMENT LA BASE POUR APPRENDRE D'AUTRES COMPÉTENCES.





LES NEUF COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR



Les Compétences pour réussir sont une des composantes principales des Initiatives de Skills/Compétences Canada. Regardons tout cela d'un peu plus près.

LES NEUF COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR :

 ADAPTABILITY ADAPTABILITE	 COLLABORATION COLLABORATION	 COMMUNICATION COMMUNICATION	 CREATIVITY & INNOVATION CREATIVITE ET INNOVATION	 DIGITAL COMPÉTENCES NUMÉRIQUES
 NUMERACY CALCUL	 PROBLEM SOLVING RÉSOLUTION DE PROBLÈMES	 READING LECTURE	 WRITING RÉDACTION	





MESURER LES COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR

Pensez à une fois où vous avez essayé quelque chose de nouveau; ce peut être un sport, apprendre à coder ou à jouer d'un instrument. Vous avez peut-être été très bon tout de suite, mais la plupart d'entre nous ne le sont pas. Nous devons nous exercer pour nous améliorer. De la même manière, vous devez vous exercer pour développer vos Compétences pour réussir. Pour faire cela, vous devez vous exercer à faire des tâches, répondre à des questions et résoudre des problèmes liés aux Compétences pour réussir, en commençant par celles du niveau débutant pour passer aux tâches des niveaux intermédiaire et avancé.

NIVEAUX DES COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR		
Débutant	Intermédiaire	Avancé
Besoin de s'exercer	Prêt à continuer à apprendre	Prêt à partir!

Les compétences, comme nos muscles, se renforcent au fur et à mesure que nous les utilisons. Renforcer tes compétences pour réussir t'aidera à réussir dans le milieu du travail en constante évolution de nos jours et dans la vie de tous les jours.

Que représentent ces niveaux

- Les tâches, questions et problèmes du niveau débutant sont moins difficiles que ceux des niveaux intermédiaire et avancé.
- Les personnes dont les compétences sont au niveau débutant doivent s'exercer pour les renforcer. Lorsque tes compétences atteignent ou dépassent le niveau intermédiaire, elles sont assez solides pour te permettre de développer des compétences scolaires, techniques ou professionnelles.
- Les employeurs préfèrent embaucher des travailleurs efficaces, capables de travailler et d'apprendre, car ils savent qu'ils pourront mieux résoudre des problèmes avec précision, terminer leur travail, apprendre de nouveaux procédés et s'adapter aux changements au travail.
- Ces compétences sont aussi importantes dans la vie quotidienne. Nous avons tous besoin de lire des informations, remplir des documents, prendre des décisions budgétaires, travailler, communiquer de manière efficace avec nos amis, notre famille, nos enseignants et nos employeurs, et utiliser des ordinateurs et d'autres technologies numériques.





À TON TOUR! ESSAIE DE TROUVER LA TÂCHE QUI CORRESPOND À LA COMPÉTENCE

Tâche	Compétences utilisées
Trouver les informations en ligne pour programmer un nouvel iPhone	
Faire une demande de permis d'apprenti conducteur en ligne	
Acheter des billets pour un concert en ligne	
Aider à organiser une activité de collecte de fonds pour votre équipe sportive	
Préparer un plan pour vous acheter les bottes que vous voulez quand vous vous rendez compte qu'elles sont plus chères que prévu.	
Trouver un autre moyen de transport lorsque vous ne pouvez pas utiliser la voiture pour aller skier	
Envoyer un texto à ton entraîneur pour lui dire que tu seras en retard à ton entraînement, lui expliquer pourquoi et comment tu vas rattraper ce que tu auras manqué.	
Arriver de bonne heure au bureau pour que ton patron t'enseigne à utiliser le nouveau système de paiement	CAL
Regarder les horaires des transports en commun en ligne pour arriver à l'heure à ton nouveau travail	

Compétences pour réussir	
ADA	Adaptabilité
COL	Collaboration
COM	Communication
CI	Créativité et innovation
CN	Compétences numériques
C	Calcul
RP	Résolution de problèmes
L	Lecture
R	Rédaction





À TON TOUR! ASSOCIATIONS DE TÂCHES ET DE COMPÉTENCES

Allons-y! Réfléchissons à notre façon de communiquer.

La communication est une compétence qui se subdivise en deux parties : parler et écouter. Dans notre vie de tous les jours, mais également au travail, nous utilisons la communication pour différentes raisons. Repense à ce que tu as fait hier et note si tu as fait chacune des choses dans le tableau, et combien de fois. Mets un ✓ pour chaque fois que c'est arrivé.



	Initié par toi (tu étais le locuteur)	Reçu par toi (tu étais le destinataire)
Saluer/Être salué		
Faire passer/Prendre des messages		
Donner/Recevoir des informations/explications/directives		
Coordonner des activités ou des travaux avec d'autres personnes		
Rassurer ou réconforter		
Échanger des opinions		
Persuader/Être persuadé		
Enseigner/Apprendre		
Négocier		
Résoudre des conflits		
Amuser/Être amusé		

Maintenant, regarde le nombre de ✓ dans chacune de tes colonnes. En Amérique du Nord, on dit souvent que les gens ont tendance à parler au lieu d'écouter. Mais en fait, les recherches indiquent que nous passons 70 à 80 % de notre temps à communiquer et que la communication se décompose comme ceci :

✓ écrire 9 %

✓ lire 16 %

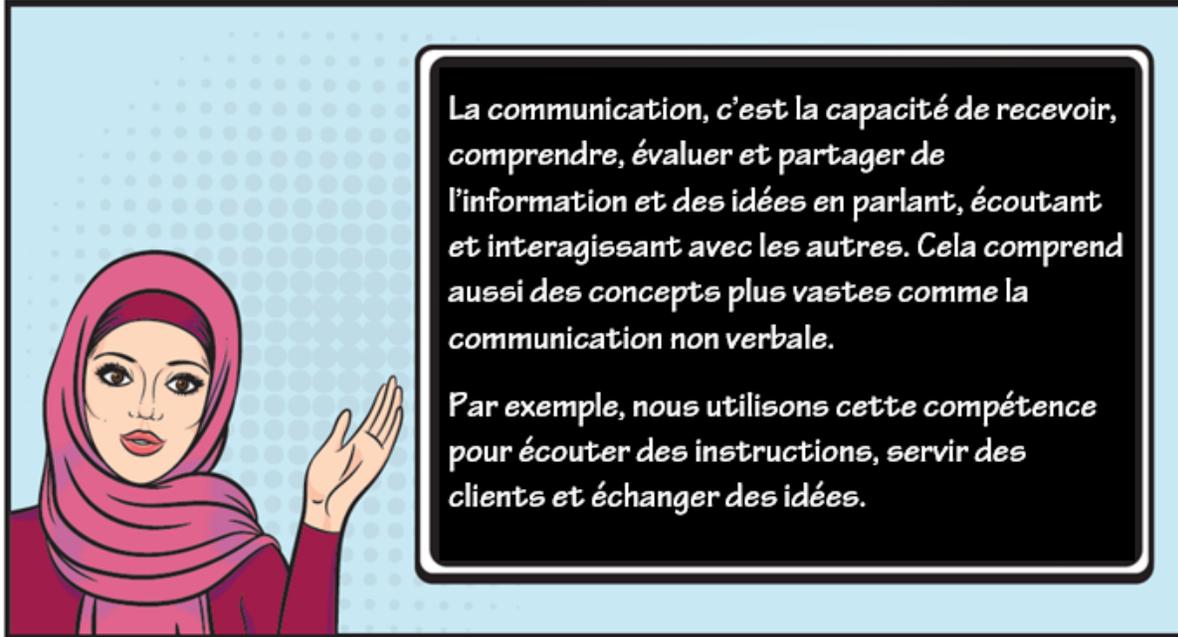
✓ parler 30 %

✓ écouter 45 %

Les études confirment également que la plupart des gens n'écoutent pas de manière efficace. En fait, lorsque nous « écoutons », nous sommes déjà en train de réfléchir à ce que nous allons répondre. C'est probablement pour cela que nous avons l'impression de si peu écouter. Qu'en penses-tu?



INTRODUCTION À LA COMMUNICATION



Les 5 « C » de la communication peuvent t'aider à communiquer de manière efficace.

1. **Clair.** Évite d'utiliser des mots à double sens afin de faire passer un message clair. Laisse la personne à qui tu parles poser des questions afin de t'assurer qu'elle a bien compris.
2. **Concis.** Ne laisse pas ton message se perdre dans un flot d'informations inutiles et sans intérêt. Va droit au but.
3. **Consistant.** Si tu décris un incident dont tu as été témoin, ne modifie pas l'histoire pour la rendre plus spectaculaire. Ne dis pas à une personne ce que tu as vu, pour ensuite changer certains détails en racontant de nouveau l'histoire à une autre personne. Sois consistant et précis.
4. **Crédible.** Les gens le sentent quand on ment ou quand on n'est pas sincère. Sois toujours honnête. C'est important que tu penses vraiment ce que tu dis.
5. **Courtois.** Dis « Bonjour », « Merci », « S'il vous plaît », « Excuse-moi » et « Désolé ». La courtoisie est obligatoire au travail, même avec les personnes que tu n'aimes pas. Faire preuve de courtoisie permet de faciliter la communication. Reste toujours ouvert d'esprit lorsque tu échanges avec quelqu'un. Essaie de ne pas faire d'hypothèses sur ce que la personne veut dire avant qu'elle ne commence à parler. Essaie d'écouter la personne en la respectant et sans montrer tes émotions.

Source : https://www.g-w.com/pdf/sampchap/9781619605893_ch07.pdf



LA COMMUNICATION EFFICACE, ÇA FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE

Tu penses que la communication, ça ne sert à rien? Réfléchis-y bien!

Dans le monde du travail d'aujourd'hui, il est essentiel d'avoir une bonne communication. On utilise ces compétences pour coordonner le travail, résoudre des problèmes en équipe, partager des informations importantes et tisser des liens.

Les employeurs sont à la recherche de personnes ayant de bonnes compétences en communication. Réfléchis simplement à la manière dont tu communique dans la vie de tous les jours.

SI TU FAIS QUELQUE CHOSE PARMIS CETTE LISTE... TU ES UN COMMUNICATEUR/UNE COMMUNICATRICE!

- | | | | | |
|----------------------|---------------------------------|-------------------------|---|--------------------|
| Saluer un voisin | Prendre un message au téléphone | Expliquer quelque chose | Suivre des instructions données oralement | Poser une question |
| | | | | |
| Coordonner un projet | Rassurer un ami | Résoudre un conflit | Faire une présentation | Échanger des idées |
| | | | | |



LA COMMUNICATION FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE

AU TRAVAIL

Savoir communiquer de manière claire et appropriée avec ses collègues, ses supérieurs et ses clients aura un impact très positif sur ta réussite en milieu de travail. Selon Le Conference Board du Canada, les employeurs canadiens cherchent des employés qui savent communiquer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral pour que les autres s'intéressent au message et le comprennent. Ils veulent aussi des employés qui savent écouter et poser des questions pour mieux comprendre ce que les autres essaient de dire. Mais pour acquérir toutes ces compétences, il faut s'exercer.



À LA MAISON

Notre capacité à communiquer a également un impact sur notre vie quotidienne en dehors du travail. Avec de bonnes compétences en communication, on peut mieux discuter et négocier, et ainsi mieux gérer les malentendus et les conflits. Peut-être que nous aurons à trouver un compromis sur l'heure du couvre-feu ou arriver à un accord sur qui peut prendre la voiture. Avoir de solides compétences en communication nous permet d'avoir des conversations potentiellement plus complexes, car nous sommes capables de nous exprimer clairement et d'éviter les malentendus.

MESURER LA COMMUNICATION

Comme toutes les compétences pour réussir, la communication comporte 3 niveaux de complexité (difficulté) : débutant, intermédiaire et avancé. Ces niveaux sont établis en fonction de différents paramètres :

- la fonction de la communication, c'est-à-dire pourquoi et comment une personne communique ;
- l'information à propos de laquelle la personne communique ;
- le contexte de la communication, c'est-à-dire à qui on s'adresse et dans quelles circonstances la communication a lieu ; et
- le niveau de risque qui découle d'un échec de la tentative de communication, c'est-à-dire les conséquences et leur degré de gravité si la communication échoue.



DES MÉTIERS SYMPAS QUI REPOSENT SUR LA COMMUNICATION





JEU-QUESTIONNAIRE SUR LA COMMUNICATION



Réponse : 75 % de la population souffre de glossophobie (peur de parler en public)

TU PENSES QUE LA COMMUNICATION EFFICACE NE SERT À RIEN? RÉFLÉCHIS-Y BIEN!



LA COMMUNICATION – UNE COMPÉTENCE QUI PEUT SAUVER DES VIES

Les problèmes de communication peuvent être frustrants, mais parfois, les conséquences peuvent être mortelles.

Dans l'aviation, les pilotes et les contrôleurs aériens doivent communiquer de manière claire, succincte et efficace en toutes circonstances, que ce soit pour une opération de routine ou non. Les problèmes de communication peuvent causer de sérieux incidents, voire des accidents.

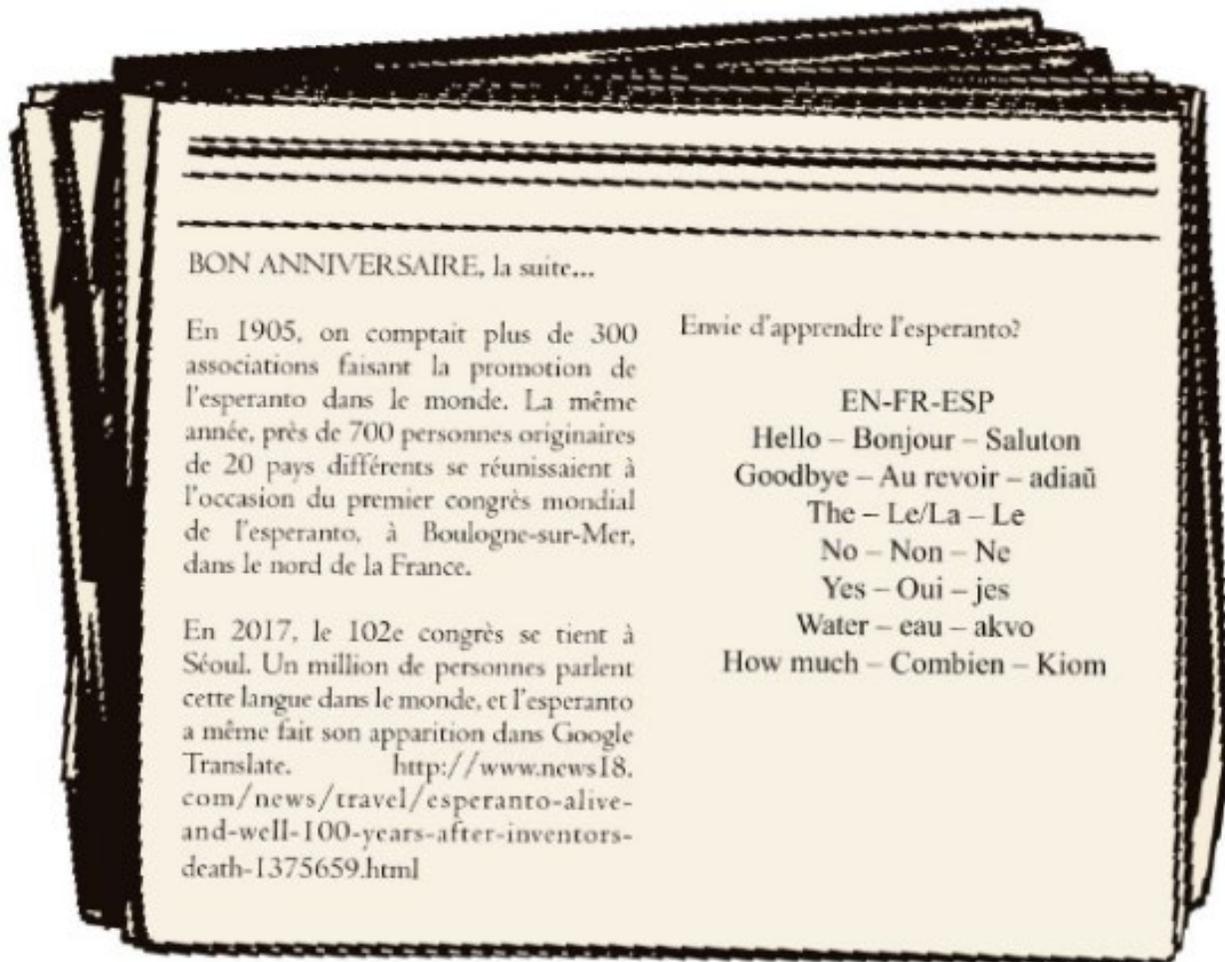
En 2017, un rapport a confirmé 267 erreurs de communication en Grande-Bretagne sur une période de 18 mois. Lors de l'un de ces incidents, un pilote s'est retrouvé sur une piste sans autorisation... Oups!

Source : <http://www.independent.co.uk/travel/airlines-poor-spoken-english-miscommunication-pilots-traffic-control-can-lead-air-disasters-civil-a7664571.html>



LA COMMUNICATION À LA UNE!







LA COMMUNICATION EN PETITES BOUCHÉES



AS-TU DÉJÀ PERDU LA TÊTE LORS D'UNE ENTREVUE D'EMBAUCHE? SI OUI, TU N'ES PAS LE SEUL.

« J'étais tellement stressé pendant l'entrevue que quand on m'a demandé où je me voyais dans cinq ans, j'ai répondu "pilote automobile de Formule 1". »

« Le type m'a demandé de lui en dire un peu plus sur moi et j'ai carrément oublié qui j'étais. »

« On m'a posé une question sur la ponctualité... et je me suis embarqué dans un long discours sur l'importance de bien s'exprimer, et à quel point il était important de ne pas faire de fautes de grammaire, que ce soit à l'écrit ou à l'oral. »

CONSEILS EN VUE D'UNE ENTREVUE D'EMPLOI

- ✓ Exerce-toi à répondre aux questions posées en entrevue avec un ami avant d'aller à ton entrevue, et prépare une liste de questions pertinentes à poser à ton potentiel futur employeur.
- ✓ Apporte tes lettres de recommandation, une copie de ton curriculum vitae (CV) et des références à donner pendant l'entrevue.
- ✓ Réponds à toutes les questions qu'on te pose de manière claire et intelligible tout en mettant l'accent sur tes qualifications.
- ✓ Sois positif et aie confiance en toi : avoir une bonne attitude aide à convaincre l'employeur qu'on est la meilleure personne pour le poste.
- ✓ Prépare-toi à devoir expliquer à l'employeur quels avantages il aurait à t'embaucher pour lui donner l'impression d'être l'employé qu'il recherche.
- ✓ Enfin, n'oublie pas de remercier la personne qui te fait passer l'entrevue, et de lui serrer la main avant de partir.

Source : Skills/Compétences Canada



LA COMMUNICATION EN PETITES BOUCHÉES

QUESTIONS D'ENTREVUE D'EMPLOI

Savais-tu que le plus important lors d'une entrevue d'emploi, c'est de comprendre comment répondre aux questions?

Parmi les questions les plus fréquemment posées, on retrouve :

- Parle-moi de toi.
- De quelle manière estimes-tu que ton expérience précédente t'a préparé pour ce poste?
- Quelles sont tes forces?

Regarde ces questions d'entrevue inhabituelles...

LE SAVAIS-TU?

- « Si on te demandait de remplir un 747 de bonbons, que ferais-tu? » (Responsable du soutien informatique chez Bose)
- « Pourquoi la Terre est-elle ronde? » (Ingénieur/Ingénieure logiciel chez Twitter)
- « Qui gagnerait si Spiderman et Batman se battaient? » (Simulationniste médical/Simulationniste médicale à l'Université de Stanford)
- « Quelle est la chose la plus bizarre que tu as faite dans la vie? » (Membre d'équipe chez Trader Joe's)

Source : <http://www.businessinsider.com/tough-interview-questions-asked-by-real-companies-2015-3>

ENTREVUE D'EMPLOI CHEZ IKEA®...



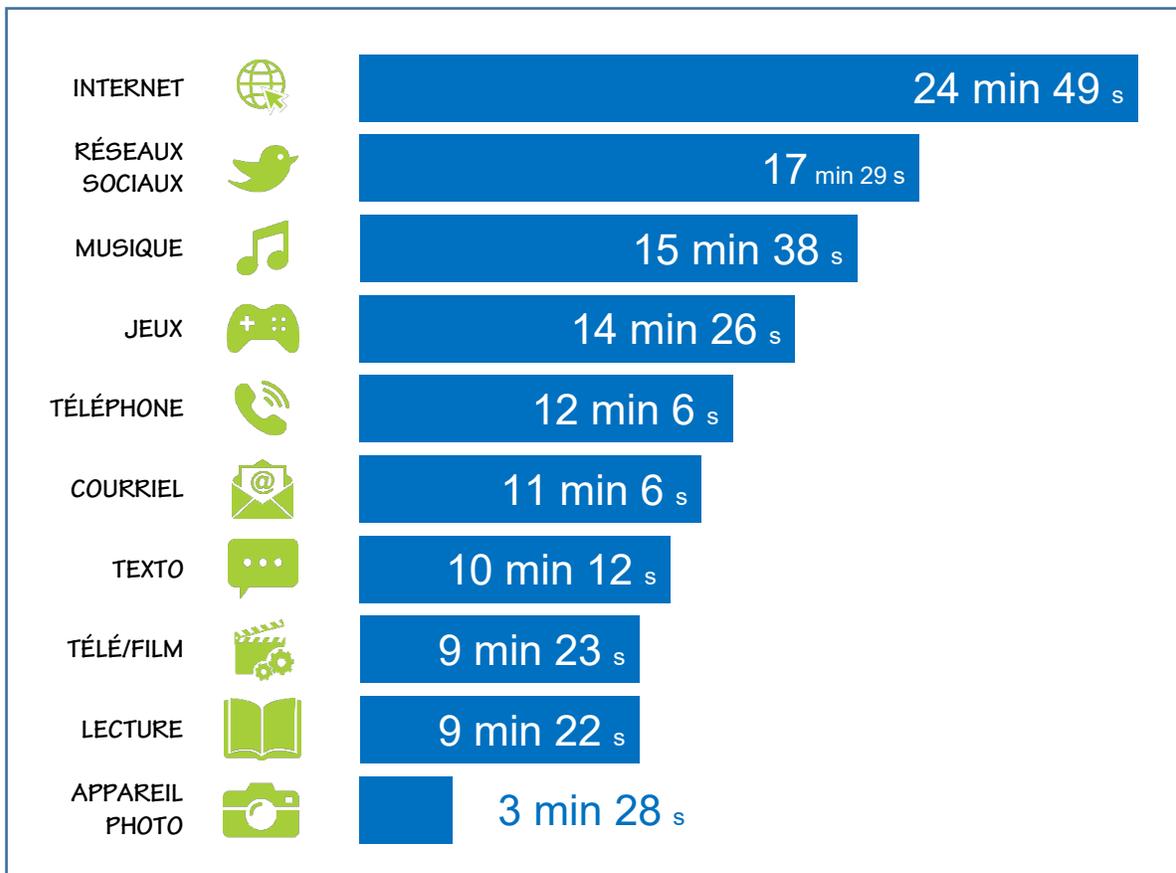


LA COMMUNICATION EN PETITES BOUCHÉES

COMMENT UTILISONS-NOUS NOS TÉLÉPHONES INTELLIGENTS?

La technologie a modifié nos activités et la manière dont nous faisons les choses. Encore tout récemment, si nous voulions communiquer avec des gens, nous devions leur téléphoner, aller les voir ou leur écrire un petit message ou une lettre. Comment l'utilisation de la technologie a-t-elle changé ta façon de communiquer? Les recherches indiquent que les appareils comme les téléphones intelligents peuvent avoir un impact négatif sur la quantité et la qualité de notre communication en face à face.

TEMPS MOYEN PASSÉ PAR ACTIVITÉ ET PAR JOUR SUR UN TÉLÉPHONE INTELLIGENT





LA COMMUNICATION EN PETITES BOUCHÉES



« C'est génial pour moi de pouvoir travailler avec elle et avec sa langue, même si elle n'est plus là », a déclaré Nicole, enseignante à l'école primaire, qui enregistre elle aussi quelques mots dans la nouvelle application.

Il ne reste plus beaucoup de gens qui parlent encore le tutchone du sud au Yukon, et c'est une langue qui se divise en plusieurs dialectes. Le Yukon Native Language Centre (en français, le Centre pour les langues autochtones du Yukon) estime qu'il reste entre 150 et 250 personnes parlant cette langue parfaitement.

La grande aventure linguistique de Nicole a commencé il y a cinq ans. « Même si j'ai été élevée par mes grands-parents, ils ne me parlaient pas tout le temps dans leur langue. Ils me disaient juste de petites choses comme "Va chercher ça", etc. », se souvient Nicole. Quand elle a commencé à utiliser les enregistrements de la voix sa grand-mère, entendre sa voix n'était pas facile.

« C'était vraiment difficile au début », explique Nicole.

« Maintenant, je l'ai tellement écoutée que ça va. J'aime l'écouter parler. »

L'enregistrement d'Irene est conservé au Yukon Native Language Centre, qui documente les langues parlées au Yukon depuis environ 40 ans. Le centre a fourni l'enregistrement et le soutien linguistique au Conseil des Ta'an Kwach'an, qui a lancé le projet.

« Beaucoup de jeunes ont des téléphones intelligents, et sont tout le temps sur leurs téléphones. Je trouve que cette application est une idée géniale », a déclaré Michelle Telep, sous-chef du conseil.

Source : <http://www.cbc.ca/news/canada/north/southern-tutchone-language-app-yukon-taan-kwachan-1.3946265>



LA COMMUNICATION EN PETITES BOUCHÉES

LES TRANSMETTEURS EN CODE

Les transmetteurs en code sont des personnes qui utilisent des langues peu connues pour communiquer de manière discrète en temps de guerre. On associe souvent les transmetteurs en code aux Navajos qui avaient été recrutés par l'armée américaine pendant la Seconde Guerre mondiale pour servir dans les unités de communication installées dans le Pacifique.



Ce sont toutefois les Cherokee et les Choctaw qui furent les pionniers de la transmission en code pendant la Première Guerre mondiale. L'histoire des « transmetteurs en code » navajos a été adaptée au grand écran en 2002, dans le film américain *La voix des vents*, mais il existait également des transmetteurs canadiens.

Lorsque le cri Checker Tomkins a quitté Grouard, en Alberta, pour partir à la guerre, il a pris avec lui une arme top secrète dont les Allemands ne savaient rien : la langue crie. Plus de 70 ans plus tard, son incroyable histoire a fait l'objet d'un documentaire réalisé par Alexandra Lazarowich.

Sources : <http://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/cree-language-used-as-secret-weapon-in-wwii-1.3150324> ET https://fr.wikipedia.org/wiki/Code_Talker



LA COMMUNICATION EN PETITES BOUCHÉES

« Rien n'est si simple qu'il ne peut être mal compris.
Teague Jr. »

« Ne dites pas de mal du temps qu'il fait; s'il ne changeait pas, neuf personnes sur dix ne sauraient pas comment commencer une conversation.
Kin Hubbard »

« Le plus grand problème en communication, c'est l'illusion qu'elle a eu lieu.
George Bernard Shaw »

« Toutes les querelles de famille, les plus importantes comme les plus insignifiantes, semblent toujours commencer par un problème de communication. Y'a quelqu'un qui n'écoute pas.
Emma Thompson »

« Savoir écouter est un moyen de communication et d'influence aussi puissant que de savoir bien s'exprimer.
John Marshall »

« Plus vous en dites, moins les gens se souviennent.
François Fénelon »



METS TES COMPÉTENCES AU TRAVAIL!

METS TES COMPÉTENCES AU TRAVAIL DANS CETTE PARTIE DU CAHIER D'ACTIVITÉS. LES COMPÉTENCES SONT COMME LES MUSCLES: PLUS ON LES EXERCE ET PLUS ELLES DEVIENNENT FORTES. FAIS TRAVAILLER LES MUSCLES DE TES COMPÉTENCES POUR REUSSIR EN FAISANT TOUS CES EXERCICES DE MANIERE AUTONOME. VERIFIE SI TU AS BIEN COMPRIS À L'AIDE DU CAHIER DE RÉPONSES.

COMMUNICATION

Utilise la table des matières pour naviguer dans ce cahier d'activités. Suis ta progression en cochant chaque sujet terminé.

PARTIE ET SUJET		Page	√
EXERCICES!		25	
1	Problèmes de communication	27	
2	Tout sur la discussion	33	
3	Une oreille attentive	41	
4	Savoir communiquer pour décrocher un emploi	53	
5	L'importance de bien choisir ses mots	63	



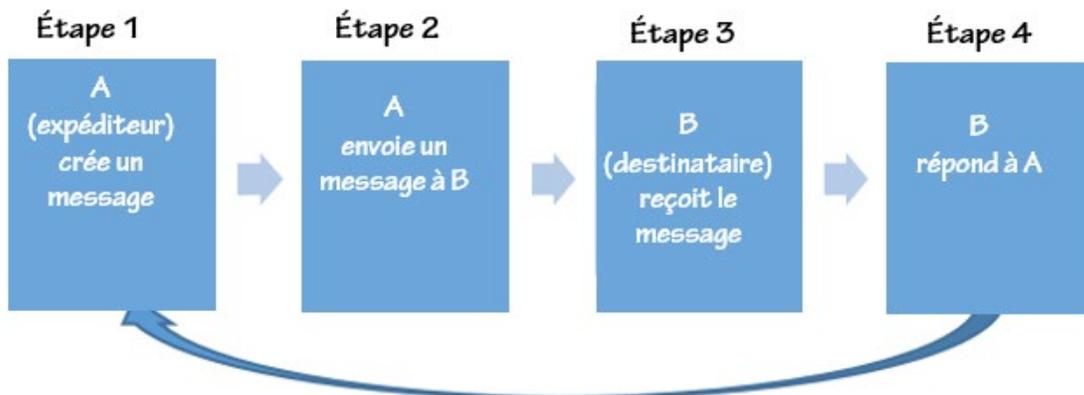
1. PROBLÈMES DE COMMUNICATION

BESOIN D'AIDE? CONSULTE L'AMPLIFICATEUR.

- **ÉCLAIRCIR ET CONFIRMER**

LE COÛT DES PROBLÈMES DE COMMUNICATION

Contrairement aux compétences pour réussir comme le calcul ou la lecture, la composante orale de la communication exige l'implication d'au moins deux personnes. Le processus de communication orale comporte quatre étapes, ainsi qu'un expéditeur, un message et un destinataire (ou des destinataires). Les étapes peuvent être suivies une fois ou répétées plusieurs fois.



À chacune de ces étapes, il y a un risque de problèmes de communication.

- L'expéditeur peut envoyer un message qui n'est pas clair.
- Le message peut être envoyé de telle sorte qu'il n'est pas clairement compris, par exemple, s'il y a du bruit lors d'une conversation téléphonique.
- Le destinataire (ou les destinataires) peut ne pas entendre le message distinctement ou peut mal comprendre ce que l'expéditeur voulait dire.
- Le destinataire (ou les destinataires) peut répondre à l'expéditeur et il se peut que ce dernier ne l'entende pas ou ne le comprenne pas.



À l'école, entre amis, au travail... les problèmes de communication touchent tout le monde.

Parmi les conséquences les plus fréquentes, on retrouve :

- des travaux non remis qui peuvent entraîner de mauvaises notes à l'école
- des amitiés perdues ou des événements manqués
- du temps perdu à recommencer un travail ou à effectuer des tâches qui n'étaient pas demandées, et des risques accrus en matière de sécurité au travail

1.

À côté de chacune des cinq descriptions de problèmes de communication orale ci-dessous, écris A, B ou C pour indiquer si tu penses que la cause du problème vient :

- A. de l'expéditeur
- B. du destinataire
- C. du message

Tu peux choisir une seule lettre ou plusieurs lettres si tu penses que le problème a plusieurs causes.

Explique chacun de tes choix en quelques mots.

(Communication, niveaux débutant et intermédiaire ; résolution de problème, niveau débutant)



N°	Description du problème (Scénario 1)	Cause(s)
1	Ton amie n'est pas à l'aréna alors qu'elle devait venir te voir jouer. Tu lui avais laissé un message avec des instructions détaillées, mais sans indiquer l'intersection.	



Explication :		
2	Tu as changé tes plans avec une amie plusieurs fois aujourd'hui et tu découvres qu'elle ne se trouve pas là où tu étais censé la retrouver.	
Explication :		
3	Tu devais retrouver un groupe d'amis mardi à 21 h, mais quand tu arrives à 20 h 50, tu t'aperçois qu'ils sont déjà partis sans toi.	
Explication :		
4	Le serveur se trompe dans ta commande.	
Explication :		
5	Ton horaire de la semaine prochaine tombe sur deux journées où tu avais dit à ton patron que tu n'étais pas disponible.	
Explication :		

2.

On pense parfois avoir parfaitement communiqué, mais les personnes censées recevoir nos messages ne semblent pourtant pas comprendre le message que nous pensons avoir envoyé. Quand cela se produit, il faut essayer de comprendre pourquoi.

Dans chacun des scénarios qui suivent, il y a un problème, que ce soit dans la manière dont le message a été envoyé ou dans la manière dont il a été reçu. Décris brièvement ce que tu penses être le problème et ce que tu pourrais dire ou faire pour résoudre le problème. Consulte l'amplificateur Éclaircir et confirmer si tu as besoin de plus d'informations.

(Communication, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant)





N°	Scénario
1	<p>Tu commandes des pizzas par téléphone et tu en demandes trois moyennes : une à la viande, une végétarienne et une toute simple avec sauce et fromage, ainsi que six bâtonnets de pain. La personne au téléphone confirme la commande et dit : « OK, vous voulez donc trois pizzas moyennes, une à la viande, deux végétariennes et 16 bâtonnets de pain. »</p>
<p><i>Je pense que le problème, c'est que</i></p> <p><i>Je peux résoudre le problème en</i></p>	
2	<p>Tu expliques comment signer le registre de sortie à un ami qui fait du bénévolat avec toi à l'école pour le programme de garde parascolaire. Tu remarques qu'il regarde fixement tes chaussures. Quand tu lui demandes s'il a des questions, il te répond : « Elles sont chouettes, tes chaussures. Où les as-tu achetées? »</p>
<p><i>Je pense que le problème, c'est que</i></p> <p><i>Je peux résoudre le problème en</i></p>	
3	<p>Tu parles à ta collègue de labo de la date limite pour rendre votre projet et elle se retourne pour lire un texto sur son téléphone. Une fois que tu as fini de parler, elle te dit : « On prend une pause? »</p>
<p><i>Je pense que le problème, c'est que</i></p> <p><i>Je peux résoudre le problème en</i></p>	



4	Tu fais du porte-à-porte depuis deux heures pour amasser des fonds pour ton équipe de soccer. Tu as presque fini et es arrivé à la dernière maison... Mais alors que tu expliques qui tu es et que tu demandes à la personne si elle a déjà entendu parler de l'équipe, celle-ci semble ne pas vraiment comprendre.
<i>Je pense que le problème, c'est que</i>	
<i>Je peux résoudre le problème en</i>	



2. TOUT SUR LA DISCUSSION

CONNAÎTRE LA SIGNIFICATION DES MOTS

L'esperanto est une langue inventée de toute pièce à partir d'éléments communs à d'autres langues. Son inventeur voulait créer une langue commune qui permettrait de maintenir la paix dans le monde en facilitant la communication entre les populations.

On parle l'esperanto depuis sa création en 1887, même si elle n'est reconnue comme langue officielle par aucun pays. Selon les ethnologues, l'esperanto est la seconde langue de près de 2 millions de personnes dans le monde, dans quelque 115 pays, la plupart en Europe centrale et de l'Est, dans l'est de l'Asie et en Amérique du Sud.

Trouves-tu les éléments originaires d'autres langues qui sont utilisés dans les mots en esperanto sur l'affiche des aliments et des boissons?

Source : <http://aboutworldlanguages.com/esperanto>

Source : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Espéranto>

Aliments et boissons en esperanto



Benjeto



Biero



Biskvito



Burgero



Glaciaĵo



Kafo



Koktelo



Kolbasobulko



Kuketo



Kuko



Suŝio



Vino

Icônes créées par Creative Tail



Types de communication

Dans toutes les langues, il existe trois sortes de communication.

1. La communication interpersonnelle : communiquer, interagir et négocier dans des conversations orales, écrites ou en langue des signes, dans le but de partager des informations, des réactions, des sentiments et des opinions.
2. La communication interprétative : comprendre, interpréter et analyser ce qu'on entend, lit ou voit.
3. La communication présentationnelle : le communicateur crée un message pour une communication à sens unique. Le communicateur peut écrire (messages, articles, rapports), parler (raconter une histoire, faire un discours, décrire une affiche), ou présenter l'information de manière visuelle (vidéo ou présentation PowerPoint).

Inspiré de :

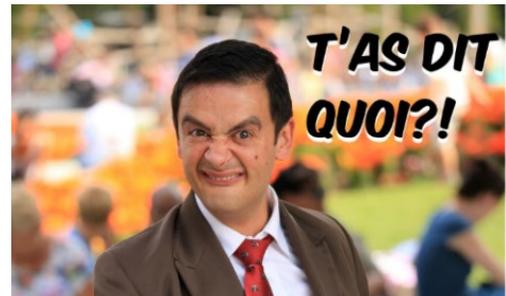
http://franklinregionalschools.ss4.sharpschool.com/departments/world_language_department/mr__carnevali/spanish_1

Communication interpersonnelle

On décrit la communication interpersonnelle comme un processus de négociation continu et actif entre les individus communiquant.

Mais qu'est-ce que ça veut dire, exactement?

Que tu communique avec un ami, un collègue, un superviseur, un professeur ou un de tes parents, tu « regardes » la personne (ou les personnes) avec laquelle tu communique pour voir si le message passe bien.



Tu regardes la personne pour voir si ses expressions du visage et son langage corporel, en plus de ses mots, indiquent qu'elle comprend ce que tu essaies de lui dire. L'autre personne fait d'ailleurs exactement la même chose, pour les mêmes raisons que toi : essayer de déterminer si le message doit être éclairci ou reformulé d'une manière ou d'une autre, afin que l'autre comprenne.

La communication interpersonnelle comprend également le fait de lire ce que quelqu'un a écrit, à ton attention ou à l'attention d'autres personnes, comme des messages ou des courriels. Quand tu communique par écrit, tu « regardes » la personne en lisant ses réponses afin de déterminer si ton message est bien passé. La communication écrite peut parfois représenter un certain défi, car il manque les expressions corporelles et les expressions du visage pour nous aider à savoir si le message passe ou pas.

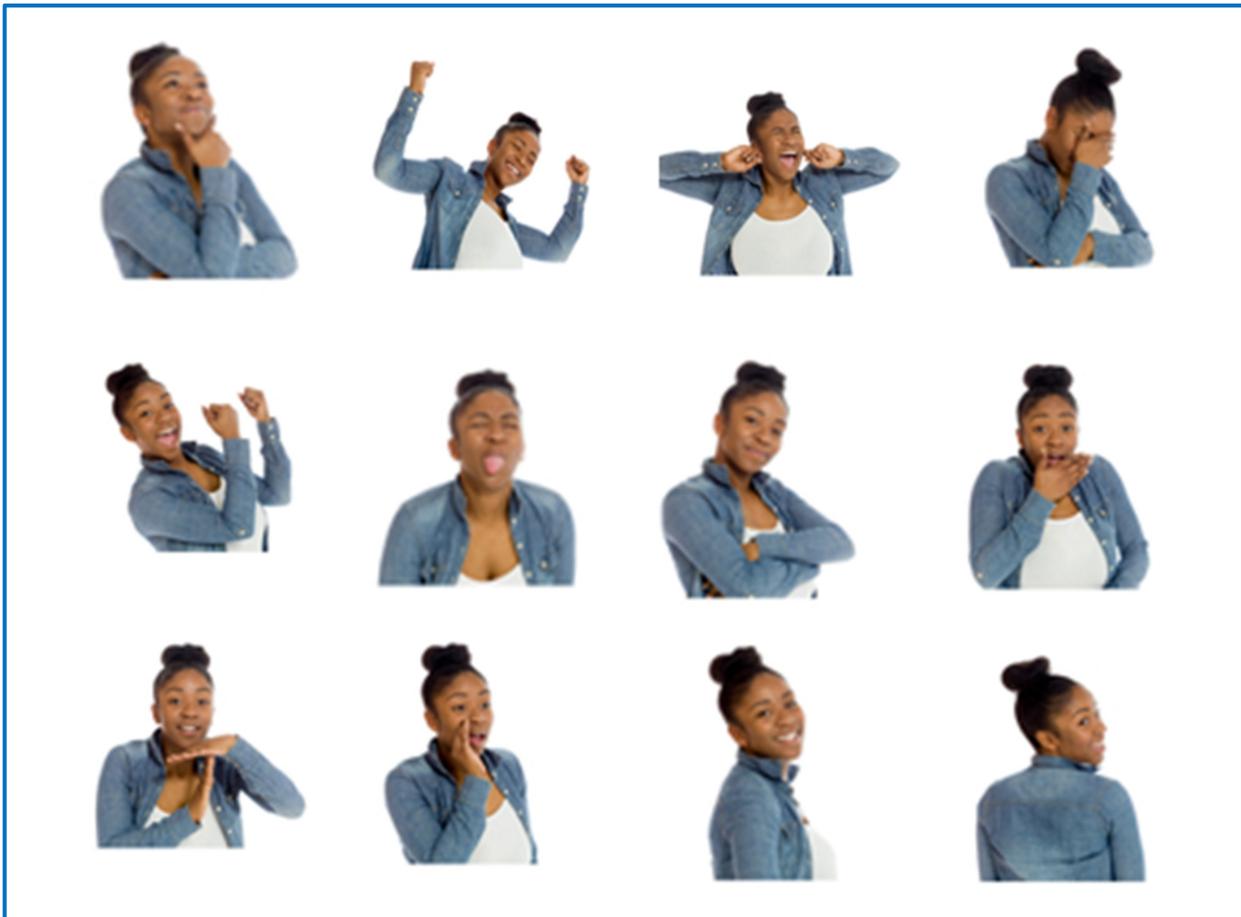
Source de l'image : <https://rpseawright.wordpress.com/2013/11/21/say-what/>



1.

Bien interpréter des expressions du visage ou un langage corporel pendant une conversation peut nous aider à nous assurer que les messages envoyés sont reçus correctement. Voici une sélection d'images représentant différentes réactions corporelles. Lis les messages ci-dessous et écris le numéro du message sur l'image qui, selon toi, indique le mieux la réaction non verbale en réponse au message entendu.
(Communication, niveau débutant)

1	Tu veux y aller aussi?	6	J'ai dit à Isaac que Katrina avait dit qu'il n'était pas très intelligent.
2	On a remporté le championnat régional hier soir!	7	Non. Je ne suis pas allée chez le nettoyeur récupérer ta robe comme j'avais promis!
3	Pourquoi penses-tu que je devrais savoir ce qui te dérange?	8	Il doit y avoir une meilleure manière de répartir le travail.
4	T'es vraiment pas gentil!	9	T'en as déjà marre de cette discussion?
5	Ouf! Ces devoirs sans fin sont enfin terminés!	10	Je sais qu'on en a déjà parlé 10 fois, mais il faut qu'on en rediscute.





Communication interprétative

Il arrive souvent de se retrouver à discuter en groupe. Il peut s'agir de discussions informelles entre amis, avec des membres de notre famille ou des collègues, mais il peut aussi s'agir de discussions plus formelles dont le but peut être de résoudre des problèmes complexes ou de prendre des décisions importantes.

Les discussions les plus courantes au travail sont celles qui ont pour but de :

- prendre des décisions, comme changer les horaires de travail
- résoudre des problèmes, comme faire en sorte que les outils partagés sont bien rangés à la fin de chaque quart de travail
- partager des idées, comme savoir si les peintures utilisées sont aussi efficaces que ce qu'avait promis le vendeur
- créer quelque chose, comme un programme de travail, une affiche comportant des informations utiles, ou une présentation

L'efficacité d'une discussion dépend de notre manière de communiquer.

- Si tu peux, essaie de penser à la discussion à l'avance
- Écoute
- Ne coupe pas la parole
- Prépare-toi à te justifier avec des faits
- Parle de manière claire
- Utilise un langage respectueux qui encourage la discussion

Aides à la discussion	
<p>Avis personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selon mon expérience... • À mon avis... • Personnellement, je pense que... • Je dirais que... • Je crois que... 	<p>Point de vue général</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines personnes disent que... • En général, les gens croient que... • On considère souvent que...
<p>Être d'accord</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je suis entièrement d'accord. • Je partage ton point de vue. • Je pense aussi que c'est le cas. • Tu soulèves un bon point. • Je crois que c'est vrai. • D'accord. 	<p>Être en désaccord</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'ai peur de ne pas être d'accord avec ce que tu dis. • Je ne pense pas vraiment que ce soit le cas. • Peut-être, mais... • Ce n'est pas ce que je comprends.



Donner une explication

- Ce que je veux dire, c'est que...
- Le principal problème, selon moi, c'est que...
- C'est parce que...
- Laisse-moi t'expliquer plus en détail.

Demander une explication

- Tu peux m'expliquer?
- Tu veux dire que...
- Je ne te suis pas vraiment...

1.

Voici cinq questions possibles pour la discussion. Tu dois choisir l'une des questions, puis préparer quelques notes pour la discussion qui suivra, au cours de laquelle tu devras essayer de persuader d'autres personnes de partager ton point de vue. Si tu veux, tu peux utiliser les aides à la discussion pour te préparer.

Pour te préparer :

1. Prépare ta phrase (ou tes phrases) d'introduction
 - Les phrases d'introduction doivent présenter le sujet dont tu veux parler, décrire le but que tu souhaites atteindre et encourager la participation.
2. Pense à quatre arguments que tu pourrais utiliser pour persuader la personne en face de toi de partager ton avis sur le sujet.
3. Pense à deux arguments qui pourraient aller à l'encontre de ta position et prends des notes sur ce que tu pourrais répondre.
4. Prépare ta phrase (ou tes phrases) de conclusion.
 - Suppose qu'à la fin de la discussion, toutes les personnes du groupe sont d'accord avec toi sauf une.
 - Que pourrais-tu dire pour terminer la discussion sur une note positive pour tout le monde?

(Communication, niveau intermédiaire ; rédaction, niveau intermédiaire)

1. Est-ce qu'un régime végétarien est meilleur qu'un régime alimentaire qui comprend de la viande?
2. Est-ce que les cafétérias des écoles devraient vendre de la nourriture rapide, des boissons gazeuses et des sucreries, comme des bonbons?
3. Es-tu d'accord avec ceux qui disent « Nous sommes ce que nous mangeons »?
4. Est-ce que c'est toujours une bonne idée d'emprunter de l'argent à un ami?
5. Comment faire pour entretenir une amitié?





Communication présentationnelle

De bonnes compétences en communication sont nécessaires dans presque tous les milieux de travail. Les employeurs s'attendent souvent à ce que leurs employés puissent expliquer les politiques ou les règlements à leurs collègues ou à des employés qu'ils supervisent.

Il est également fréquent que des employés doivent faire des rapports oraux à leurs superviseurs pour leur expliquer ce qui s'est passé, mais aussi pour détailler les mesures qui sont prises pour régler un éventuel problème et éviter si possible que le même problème se reproduise.



Pour être efficaces, les communications orales doivent être claires et structurées. Contrairement à un rapport écrit où le lecteur peut revenir en arrière et vérifier quelque chose qu'il aurait manqué la première fois, les personnes qui t'écoutent n'ont généralement qu'une seule chance de comprendre ce que tu dis. Avoir un aperçu dans ta tête de ce que tu veux dire peut t'aider à rester sur la bonne voie et faire en sorte que ton auditoire comprenne ce que tu veux dire.

1.

Pense à un problème auquel tu as récemment fait face et que tu as réussi à résoudre. Ça peut s'être passé à l'école, au travail, à la maison, ou lors d'une activité bénévole. Tu prépares quelques notes pour un court rapport oral de deux ou trois minutes au sujet du problème et de la manière dont tu l'as résolu. Utilise le tableau ci-dessous pour écrire quelques notes sous forme de liste qui te guideront lors de ton exposé oral.

(Communication, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant ; rédaction, niveau débutant)

Problème	<p>Quel était le problème?</p> <p>Pourquoi était-il important de le résoudre?</p>
----------	--



3. UNE OREILLE ATTENTIVE

LES HABITUDES À PRENDRE POUR UNE ÉCOUTE EFFICACE

Écouter quelqu'un, ce n'est pas la même chose que simplement l'écouter parler.

Apprendre à écouter quelqu'un de manière efficace est une compétence importante en milieu de travail.

Si l'on nous enseigne bel et bien diverses techniques de communication, on se concentre en fait la plupart du temps sur la meilleure manière de s'adresser à une personne ou à un groupe, et sur la prise de parole en public. Mais « l'écoute publique », c'est-à-dire l'écoute efficace, est une compétence tout aussi importante. Selon certaines études, lorsque nous sommes au travail, nous passons 60 % de notre temps à écouter les autres, et c'est encore plus vrai dans un nouvel emploi ou lorsqu'on obtient un poste de niveau débutant, puisqu'on apprend comment les choses fonctionnent dans l'entreprise! C'est beaucoup d'écoute et cela va au-delà de simplement entendre une suite de mots ou de se disputer le temps de parole.





1.

On ne naît pas en étant doué ou pas pour savoir écouter. Une écoute efficace est une compétence, et comme la plupart des compétences, elle s'acquiert en l'exerçant. La première étape pour améliorer ta capacité d'écoute, c'est de savoir discerner quel type d'auditeur tu es, afin de savoir ce que tu pourrais améliorer.

Te reconnais-tu?

- Lis les énoncés dans la liste qui se trouve ci-dessous et mets un X à côté des choses que tu fais.
- Maintenant, relis chacun des énoncés et mets un ✓ à côté des choses que les auditeurs efficaces font.
- Consulte les Réponses. Est-ce que tes ✓ sont au même endroit que ceux indiqués dans les Réponses? Si oui, bravo. Sinon, tu devrais peut-être changer quelques choses pour être un meilleur auditeur.

(Communication, niveaux débutant et intermédiaire)

1	Je fais attention à l'intonation de la voix de la personne qui parle.	
2	Je fais attention à la gestuelle et au langage corporel de la personne qui parle.	
3	Quand je me prépare à écouter un balado, je commence par éliminer toute source de distraction.	
4	Je pense à autre chose quand j'écoute quelqu'un.	
5	J'ai tendance à ne plus écouter quand j'entends quelque chose qui va à l'encontre de ce que je pense.	
6	Je fais attention aux vêtements que porte la personne qui parle.	
7	Je fais semblant d'avoir compris si j'ai manqué un bout de la conversation, pour ne pas interrompre la personne qui parle.	
8	Je ramène mon attention sur la conversation quand je vois que je commence à décrocher.	
9	Je me tiens toujours prêt à prendre des notes, au cas où.	
10	Je regarde le visage de la personne qui parle et hoche la tête pour montrer que je comprends.	
11	Je veux poursuivre la conversation, donc je commence à formuler ma réponse avant que la personne ait fini de parler.	
12	Je termine les phrases des personnes qui parlent.	



2.

Tu trouveras ci-dessous ce que l'on nomme généralement six des « pires habitudes d'écoute ». Dans la colonne *Pourquoi est-ce un problème?*, écris une courte note expliquant pourquoi tu penses que chacune de ces habitudes est une mauvaise habitude. Dans la colonne *Que peut-on faire à la place?*, écris une courte note sur la manière de gérer cette habitude ou même de la transformer en bonne habitude. La première ligne t'est donnée à titre d'exemple. (*Communication, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant*)

Six mauvaises habitudes d'écoute	Pourquoi est-ce un problème?	Que peux-tu faire à la place?
1. Décider à l'avance que le sujet ou le locuteur va être ennuyeux.	<i>Tu envoies déjà le message à ton cerveau que peu importe ce que va raconter la personne, tu ne vas pas l'écouter.</i>	<i>Dis-toi que chaque conversation ou discussion est une chance d'apprendre quelque chose de nouveau.</i>
2. Concentrer son attention sur ce qui ne va pas dans le style ou le message du locuteur.		
3. Essayer de tout noter et de se rappeler chaque petit détail.		
4. Se laisser distraire ou déranger les autres en chuchotant, en faisant du bruit avec des papiers, en regardant son téléphone, etc.		



<p>5. Arrêter d'écouter quand les sujets ne sont pas clairs ou nous sont inconnus.</p>		
<p>6. Se concentrer sur des mots qui peuvent entraîner une réaction émotionnelle (échec, mauvais, test, etc.).</p>		



Prends des notes

Tu sais que si tu veux comprendre et mémoriser des informations pendant une réunion, une formation ou un cours, tu dois être attentif et écouter. Mais ce n'est pas toujours suffisant. Le temps, par exemple, a un impact énorme sur les connaissances que l'on acquiert. De la manière dont nos souvenirs fonctionnent, si on ne prend pas de notes et qu'on ne les utilise pas, on ne se souvient pas de grand-chose.

Fais le test. Essaie de noter tout ce que tu as fait hier. Chaque conversation que tu as eue. Tout ce que tu as regardé ou écouté. De quoi te souviens-tu encore, le lendemain? Sûrement pas de grand-chose et peut-être même pas de certaines choses importantes.

Prendre des notes peut t'aider à améliorer ta mémoire et à te souvenir plus facilement des choses importantes à garder en tête. Prendre des notes, c'est écrire tout ce qui est important sans écrire tout ce qui se dit.

- 3.** Test : que penses-tu de ta capacité à prendre des notes?
Quel genre de preneur de notes es-tu? Ce petit questionnaire t'aidera à t'y retrouver. Coche oui ou non à côté de chacune des 13 affirmations suivantes.
(Communication, niveau débutant)

- O N 1. Je lis sur le sujet à l'avance.
- O N 2. Je m'assure d'avoir tout ce qu'il me faut pour prendre des notes.
- O N 3. J'écris la date à laquelle je prends mes notes.
- O N 4. Je numérote les pages de mes notes.
- O N 5. Je pose des questions quand je ne comprends pas.
- O N 6. J'écris des définitions dans mes notes.
- O N 7. Mes notes contiennent de brèves explications.
- O N 8. Mes notes contiennent des exemples.
- O N 9. J'utilise des abréviations et des symboles pour être plus rapide et plus efficace.
- O N 10. J'écris rapidement plutôt que bien.
- O N 11. Je reformule ce qui est dit dans mes propres mots.
- O N 12. Je prends le temps de compléter mes notes par la suite.
- O N 13. Je compare mes notes avec celles de mes amis pour m'assurer de n'avoir rien oublié.



Quels sont tes résultats? Plus tu as de « oui », mieux tu prends des notes. Ne t'inquiète pas si tu as répondu « non » à quelques-unes des questions. L'important est de trouver une technique de prise de notes efficace avec laquelle tu es à l'aise et qui fonctionne pour toi.

NOTE IMPORTANTE AU SUJET DES NOTES!

De récentes recherches ont montré que les étudiants mémorisent bien mieux quand ils prennent des notes à la main plutôt que sur un ordinateur ou une tablette. On prend moins de notes quand on écrit à la main, mais elles sont plus efficaces et le fait d'écrire aide à mieux les mémoriser. « Les étudiants qui écrivent à la main se souviennent de plus de choses et comprennent mieux ce qu'ils ont entendu. »

Source : <https://www.scientificamerican.com/article/a-learning-secret-don-t-take-notes-with-a-laptop> (en anglais)



4.

Avoir une idée de ce qu'on va entendre est une bonne stratégie pour parvenir à concentrer son attention. Quand on sait à peu près ce qu'on va nous dire, notre cerveau se prépare déjà à recevoir l'information. Cette technique fonctionne d'ailleurs aussi pour la lecture! Penser à ce qu'on va entendre et se souvenir de la nécessité de se concentrer aide à prendre des notes précises et à noter les informations les plus utiles au moment de relire les notes.

Tu vas regarder trois petites vidéos sur trois compétences pour réussir différentes : la communication, le calcul et la lecture. Ces vidéos ont été réalisées par Compétences Canada.



NOTE : Si tu n'as pas accès à Internet, demande à ton formateur s'il sait comment récupérer une copie des vidéos.



Avant de regarder les vidéos, note trois choses que tu penses que tu vas entendre dans ces vidéos.

1

2

3

Les vidéos se trouvent ici :

<https://www.skillscompetencescanada.com/fr/program/competences-pour-reussir/>
 Descends sur la page jusqu'à ce que tu trouves les boites de compétences. Chaque boite comprend un lien à une courte vidéo. Regarde les vidéos pour Communication, Calcul et Lecture et prends des notes en utilisant les différentes catégories du tableau ci-dessous. Tu trouveras certaines informations en observant et d'autres en écoutant. Tu devras peut-être regarder chaque vidéo plusieurs fois.

(Communication, niveau débutant, compétences numériques, niveau débutant)

Communication	Calcul	Lecture
---------------	--------	---------



Définition de la compétence			
Un exemple de la façon dont les gens utilisent cette compétence tous les jours			
Un exemple concret d'un emploi où l'on utilise cette compétence			



5.

Maintenant, tu utiliseras deux sources d'information plus longues pour mettre en pratique ta stratégie d'écoute prédictive, ta concentration pré-écoute et tes compétences de prise de notes. Le lien ci-dessous te fournit une sélection de 25 balados sur différents métiers. Tous les balados peuvent être téléchargés gratuitement depuis iTunes. Choisis-en deux. Avant d'écouter, lis le résumé du balado que tu as choisi et réponds aux trois premières questions. Puis, écoute les balados choisis et réponds aux autres questions.

<https://itunes.apple.com/ca/podcast/the-guild-podcast/id1217679920?mt=2>

BALADO 1	
Titre	
Locuteur ou auteur	
Ma prédiction sur le contenu du balado	
Idées principales	
Arguments	



Conclusion	
Idées à développer	



BALADO 2	
Titre	
Locuteur ou auteur	
Ma prédiction sur le contenu du balado	
Idées principales	
Arguments	
Conclusion	
Idées à développer	



4. SAVOIR COMMUNIQUER POUR DÉCROCHER UN EMPLOI

L'ENTREVUE

Si tu veux trouver un emploi, tu vas devoir utiliser tes compétences en communication, car pour presque tous les postes à temps partiel ou à temps plein, il faudra que tu passes une entrevue.

Même si toutes les entrevues sont différentes, il y a quelques bases à savoir pour faire de toi le meilleur candidat.

Conseils pour l'entrevue

- Prépare-toi.
 - Fais des recherches sur l'entreprise.
 - Utilise ta stratégie d'écoute prédictive pour te préparer aux questions de l'entrevue.
- Prépare-toi à bien écouter.
- Maintiens un contact visuel avec les personnes qui s'adressent à toi.
- Sois amical avec toutes les personnes que tu rencontres pendant l'entrevue.
- Sois en forme.
- Habille-toi en fonction du poste que tu vises et de l'entreprise.
- Assure-toi que tes vêtements et tes ongles sont propres.
- Arrive en avance, mais ne rentre pas dans le bâtiment avant l'heure convenue.





1.

Lis les deux scénarios ci-dessous sur des entrevues qui ont mal tourné. Dans chacune des entrevues, trouve un maximum de choses que le candidat aurait pu faire différemment pour faire une meilleure impression. (Trouves-en au moins trois dans chaque scénario.)

(Communication, niveau intermédiaire)

Scénario 1

Jasdeep avait une entrevue pour un poste dans une épicerie biologique appelée Bio Savard. Son bus était en retard de 15 minutes et il est donc arrivé 15 minutes en retard à l'entrevue. Il était très nerveux et a mal compris la première question. Un peu plus tard, quand il s'est rendu compte de son erreur, il était trop embarrassé pour demander s'il pouvait l'aborder à nouveau. Bien qu'il ait un excellent curriculum vitae pour le poste, Bio Savard est une toute nouvelle chaîne, et il n'a donc trouvé aucune information à son sujet. La personne qui lui fait passer l'entrevue lui a demandé pourquoi il voulait travailler là, et il s'est dit qu'il allait se détendre en répondant quelque chose de drôle, alors il a dit : « Si tu travailles chez Bio Savard, c'est que t'es pas un clochard. » Ça n'a fait rire personne.

Choses que Jasdeep aurait pu faire différemment :

1

2

3

4

Scénario 2

Angela, étudiante de deuxième année en aménagement paysager, a obtenu une entrevue pour un emploi d'été comme aide-paysagiste dans un golf très réputé. Elle est arrivée à l'entrevue tôt et s'est promené dans le parc pour se détendre. Elle a commencé à regarder autour d'elle et s'est aperçue qu'elle ne s'était pas renseignée sur le code vestimentaire du club et qu'elle portait des shorts de quelques centimètres plus courts que ceux des autres. Pendant sa promenade, elle s'est un peu perdue et a dû courir pour arriver à l'heure à l'entrevue, alors elle était un peu déstabilisée. Elle a été interrogée par un groupe de trois personnes : l'ouvrière jardinière à l'entretien des terrains (qui serait sa future supérieure), un membre du golf, et un aide-ouvrier jardinier à l'entretien des terrains. Elle n'a pas noté leurs noms, et était donc incapable de se souvenir de qui était qui afin de les appeler par leur nom pendant l'entrevue. Les trois personnes lui ont posé des questions à chacun leur tour, mais Angela avait décidé que la personne qui serait sa supérieure immédiate était la plus importante.



Elle s'est donc adressée principalement à elle en répondant aux différentes questions. Quand on lui a demandé pourquoi elle était intéressée par le poste, elle a répondu honnêtement que ce qui l'intéressait vraiment, c'était une carrière en hydroponie et en culture de plantes vivaces, mais que comme elle ne parvenait pas à trouver un emploi dans ce domaine, elle avait postulé au terrain de golf.

Choses qu'Angela aurait pu faire différemment :

1

2

3

4

2.

Communiquer pour réussir

Il y a un dicton qui dit : « On n'a jamais une seconde chance de faire une bonne première impression. » Le paragraphe ci-dessous est une transcription d'une présentation orale donnée dans une école. Le sujet : faire une bonne première impression. Dans la transcription, certains des mots qui décrivent les habitudes de communication ont été omis. Choisis des mots dans la liste et remplace les mots manquants, afin que la présentation ait de nouveau du sens.

(Communication niveau débutant ; lecture, niveau débutant)

Première impression

Il est extrêmement important de faire une première impression _____ lors d'une entrevue d'emploi. Tu dois être _____ et enthousiaste, et parler de _____
claire et compréhensible. Les compétences d'écoute sont _____ pour
_____ et analyser les questions qu'on te pose et démontrer ton intérêt
_____ pour le poste. Si tu connais bien tes _____ personnelles, que tu
sais comment te vendre auprès d'un _____ employeur, et que tu peux donner une



image de toi positive et _____ pendant l'entrevue, tu as plus de chances d'avoir le poste. Bien s'en sortir pendant une _____ d'emploi est une compétence dont tu auras besoin tout au long de ta _____, que tu cherches un nouvel emploi ou que tu veuilles obtenir une _____ de la part de ton employeur actuel.

confiante
potentiel
comprendre

positive
promotion
sincère

entrevue
poli
carrière

qualités
manière
essentiels

3.

Se préparer à une entrevue d'emploi

Toutes les entrevues d'emploi sont différentes, mais il est possible d'utiliser ses compétences en prédiction pour essayer de deviner certaines des questions les plus fréquemment posées qui reviennent dans quasiment toutes les entrevues. Tu pourras alors réfléchir à tes réponses. Penser à tes réponses et les dire à voix haute à toi-même ou à quelqu'un de ton entourage est une excellente stratégie pour t'aider à te préparer. Avoir quelques réponses générales de prêtes peut rendre les entrevues beaucoup moins stressantes.



Tu trouveras ci-dessous une liste de sept questions qui reviennent souvent dans les entrevues. Pour chacune des questions, écris en une phrase ou deux ce que tu répondrais si on te posait la question. Puis, entraîne-toi à dire les réponses à voix haute.

(Communication, niveau débutant)

- 1 Dis-moi un peu qui tu es.

- 2 Quelle est ta plus grande force?



3 *Quelle est ta plus grande faiblesse?*

4 *Qu'est-ce que tes collègues et tes amis disent de toi?*

5 *Qu'est-ce que ton ancien employeur ou tes anciens employeurs diraient de toi?*

6 *Quels sont tes objectifs de carrière à court et à long terme?*

7 *Aimes-tu travailler en équipe?*



4.

Ce que la personne qui pose les questions en entrevue entend

Savoir ce que la personne entend quand on lui parle peut t'aider à mieux te préparer pour répondre aux questions d'entrevue. Dans cet exercice, tu joues le rôle de la personne qui fait passer l'entrevue. Tu diriges une petite entreprise qui fabrique des meubles sur mesure. Ton entreprise est en pleine expansion et tu dois embaucher un ébéniste talentueux qui travaille bien sous pression.

Tu trouveras ci-dessous huit questions que tu as posées en entrevue et les réponses qui t'ont été données par deux des candidats. Lis les réponses et mets un ✓ à côté du nom de la personne qui, selon toi, a le mieux répondu à chacune des questions. À la fin, explique en quelques phrases quelle personne tu embaucherais et pourquoi.

Lire le profil d'emploi d'un ébéniste peut t'aider à trouver les meilleures réponses.

(Communication, niveaux débutant et intermédiaire ; lecture, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant)





Profil d'emploi d'ébéniste

L'ébénisterie, c'est plus que juste dessiner, construire et réparer des meubles. C'est aussi travailler sur différentes structures comme des portes, des fenêtres et des encadrements, ainsi que sur tout type de meubles faits en bois. Les ébénistes utilisent différents types de matériaux dont du bois de placage, des panneaux de fibres, des panneaux de particules, des panneaux comprimés, des panneaux de contreplaqué, des adhésifs, des abrasifs, de la quincaillerie et des pièces de fixation en métal. Ils doivent suivre des plans et des recommandations de concepteurs pour réparer et construire des articles faits en bois. Il est très important d'être très précis puisqu'il leur faut souvent assembler des petites parties entre elles, au millimètre près, afin d'installer des armoires et des caissons et travailler sur des machines à bois pour couper et façonner différentes pièces. Aujourd'hui, un équipement sophistiqué, des machines à bois et différents outils manuels ou électriques servent à réaliser de nombreuses tâches d'ébénisterie.

Les ébénistes doivent posséder une excellente connaissance du bois, de ses structures et de ses propriétés, ainsi qu'un assortiment de matériel d'ébénisterie. Un travailleur avec un diplôme et une formation pourrait commencer en tant qu'ouvrier et accéder à un poste de superviseur ou de gestionnaire dans l'industrie, car les compétences sont transférables à un certain nombre d'autres professions.

Questions et réponses



1	Dites-nous un peu qui vous êtes.	
	Personne A : J'adore travailler le bois. Sûrement parce que j'aime la nature et que je me sens très concerné par l'environnement. Dès que je peux, je sors de la ville et je décroche complètement.	
	Personne B : J'ai toujours adoré travailler le bois. Mais c'est tout le processus de fabrication qui me fascine, de la conception initiale aux décisions autour de petits détails en passant par la fabrication en elle-même.	
2	Pourquoi êtes-vous intéressé par ce poste?	
	Personne A : Je suis du genre à caresser les éléments en bois dans les lieux publics pour vérifier la qualité de la finition. J'ai vu le fruit de votre travail dans des restaurants et chaque pièce que j'ai pu toucher était parfaite. J'admire vraiment cette attention que vous portez aux détails, alors quand j'ai vu l'annonce, j'ai tout de suite été très intéressé.	



<u>Personne B :</u> J'ai envie de changement. J'ai été chef d'équipe pendant longtemps. Je suis maintenant prêt à laisser quelqu'un d'autre prendre ma place et me concentrer sur ce que je dois construire.		
3	Pourquoi avez-vous quitté votre poste précédent?	
<u>Personne A :</u> J'ai travaillé pendant deux ans comme ouvrier charpentier dans l'entreprise familiale. Je pense qu'il est temps de me diversifier et de faire en sorte de gagner ma vie de manière indépendante.		
<u>Personne B :</u> J'ai eu ma propre entreprise pendant 15 ans, mais avec l'expansion des grands magasins et de la vente en ligne, il est difficile de trouver des gens qui sont prêts à payer pour un travail de qualité avec du vrai bois, lui aussi de qualité. Donc on ferme nos portes à la fin du mois.		
4	Selon vous, pourquoi seriez-vous la personne idéale pour ce poste?	
<u>Personne A :</u> Je suis jeune, doué et motivé. Je respecte toujours les échéanciers.		
<u>Personne B :</u> J'ai de l'expérience et une bonne réputation dans mon domaine, ainsi qu'un réseau solide parmi les autres corps de métier.		

5	Un pingouin entre dans la pièce avec des bottes en caoutchouc aux pieds. Qu'est-ce qu'il dit et pourquoi est-il là?	
<u>Personne A :</u> Pardon??!! C'est une blague, c'est ça?		
<u>Personne B :</u> C'est une question bizarre, et les bottes rendent l'histoire encore plus bizarre! Je suppose qu'il dit que tout est en train de fondre chez lui en Antarctique, et qu'il n'a pas eu d'autre choix que de venir jusqu'ici pour pouvoir s'acheter des bottes en caoutchouc dans un magasin.		
6	Sur quels points pensez-vous que vous auriez besoin de vous améliorer?	
<u>Personne A :</u> J'ai du mal à dire « non ». J'ai toujours envie d'aider tout le monde dès que je peux et parfois, ça prend plus de temps que prévu.		



<u>Personne B :</u>		
J'ai l'habitude de parler de mes expériences passées quand on me suggère une solution que j'aurais dû essayer. J'essaie de ne pas avoir l'air de celui qui sait tout, mais je vois parfois que les gens le pensent quand même et ça peut les énerver. Je m'assure simplement qu'ils comprennent bien que j'essaie d'aider, comme tout le monde dans l'équipe.		
7	Où vous voyez-vous dans cinq ans?	
<u>Personne A :</u>		
Eh bien, j'espère être toujours ici! J'ai passé les dernières années à fabriquer des portes, des fenêtres et des cadrages, alors j'aimerais bien passer le reste de ma carrière à travailler sur quelque chose d'aussi beau que vos meubles.		
<u>Personne B :</u>		
Plus on vieillit, plus on réalise qu'il est difficile de répondre à cette question. Il peut se passer tellement de choses en cinq ans. Mais j'espère travailler avec vous et apporter ma contribution à votre entreprise.		
8	Avez-vous des questions?	
<u>Personne A :</u>		
Non, ça va.		
<u>Personne B :</u>		
Oui, merci de me l'avoir demandé. J'ai remarqué que vous utilisiez de plus en plus de bois certifié « durable ». Est-ce que c'est facile pour l'entreprise de s'approvisionner et voyez-vous l'approvisionnement comme un problème si la demande sur ce type de produits augmente de manière significative avec le temps?		

Je choisirais la personne _____

Je choisirais cette personne parce que



5. L'IMPORTANCE DE BIEN CHOISIR SES MOTS

RÉTROACTION CONSTRUCTIVE

Une simple rétroaction ou une rétroaction constructive?

Une rétroaction est une réaction, un commentaire ou encore une réponse à quelque chose qu'une personne dit ou fait. Elle peut être faite par écrit ou par oral. Lorsqu'elles sont faites de la mauvaise manière, les rétroactions peuvent être dommageables et compliquer les relations personnelles et professionnelles.

Faire des rétroactions constructives est une technique qui permet d'éviter de blesser la personne et de créer des malentendus, mais qui signale tout de même qu'il y a certains problèmes à régler. On les utilise dans un cadre professionnel, mais aussi avec la famille et les amis.

Les différentes étapes de la rétroaction constructive.

1. Décrire ce qui est bien.
2. Décrire clairement ce qui nécessite des améliorations.
3. Suggérer de quelle manière il faudrait apporter des améliorations.
4. Terminer la rétroaction par un autre commentaire positif.



Avantages de la rétroaction constructive

Grâce à la rétroaction constructive, la personne sait qu'elle fait des choses bien, ce qui l'encourage à continuer à les faire.

Cela permet de cibler les comportements à améliorer et donne des pistes pour y parvenir.

Si c'est bien fait, la personne n'est ni en colère, ni angoissée, ni sur la défensive.



Quand utiliser la rétroaction constructive?

On utilise la critique constructive quand une situation n'est pas acceptable OU quand on veut qu'une personne modifie son comportement. La rétroaction constructive devrait être utilisée pour trouver des solutions à des problèmes.

Le processus concret

1. Dis à la personne ce que tu aimes dans son travail et pourquoi.
2. Décris les choses que tu voudrais qu'elle change, et explique-lui pourquoi.
3. Donne-lui des suggestions concrètes pour l'aider à faire ces changements.
4. Redis-lui encore une fois ce que tu aimes dans son travail.

Exemple :

ÉNONCÉ 1

« J'aime que tu t'assures que tout le monde écoute avant de parler de la mise à jour du niveau de sécurité du site. Tu es poli, mais tu fais en sorte que le groupe sait qu'il doit être attentif. »
(points positifs)

ÉNONCÉ 2

« J'ai peur par contre que ta description des divers changements n'ait pas été très claire pour tout le monde et on doit vraiment être sûr que tout le monde a bien compris. »
(points à améliorer)

ÉNONCÉ 3

« Leur demander de décrire les changements que tu venais de leur expliquer t'aurait permis de savoir s'ils avaient bien compris. »
(suggestions d'amélioration)

ÉNONCÉ 4

« Tu as vraiment bien réussi à capter leur attention avant de commencer, et ça, c'est très important. »
(points positifs)

1.

Lis les deux exemples de rétroactions. Marque les éléments de chaque rétroaction comme indiqué ci-dessous :

1. Points positifs : souligner
2. Points à améliorer : encercler
3. Suggestions : (mettre entre parenthèses)

Si tu penses qu'il manque un élément à la rétroaction constructive, écris lequel à côté du mot « Manque ». Le premier point est un exemple.

(Communication niveaux débutant et intermédiaire ; lecture, niveau intermédiaire)



Exemple 1

- 1 Tu ne peux pas passer autant de temps à prendre des notes chaque fois que tu fais des exercices de soudure. C'est bien de t'entraîner pour t'améliorer et de noter le processus que tu suis. Les employeurs aiment les ouvriers qui ont le souci du travail bien fait.

Manque : *des suggestions d'amélioration*

- 2 Je remarque que tu es très fier du travail que tu accomplis. Mais je m'inquiète du fait que tu passes beaucoup de temps à prendre des notes chaque fois que tu t'entraînes à faire une soudure. Il doit certainement y avoir une meilleure manière de garder une trace de tes progrès.

Manque :

- 3 Tes soudures sont toujours très bien réalisées. Mais je suis un peu inquiet, car les notes très détaillées que tu aimes prendre te prennent beaucoup de temps. À partir de maintenant, j'aimerais que tu résumes ces notes en trois points qui, selon toi, sont les plus importants. Mais je ne peux que te féliciter pour ta détermination à effectuer le meilleur travail possible.

Manque :

- 4 Tu fais beaucoup d'efforts et tu t'appliques beaucoup. J'apprécie grandement, mais le problème, c'est qu'à cause du temps que ça te prend, tu ne parviens pas à terminer tout ce que tu as à faire. Cela dit, tu as le souci du travail bien fait.

Manque :

- 1 Recevoir la commande de fournitures et de produits à temps est important et tu fais un très bon travail en ce sens. Mais je m'inquiète, car il manque parfois quelques articles aux commandes. Comme tu dois rassembler des informations provenant de deux ou trois listes différentes pour passer la commande, je te suggère de prendre quelques minutes de plus pour vérifier soigneusement le bon de commande et le comparer aux listes. En faisant un petit peu plus attention, le bon travail que tu fais va s'améliorer!
-



Manque :

-
- 2 Tu fais un excellent travail pour qu'on reçoive les commandes de fournitures diverses et de produits pour les cheveux à temps, mais lors des deux dernières commandes, il manquait quelques articles.

Manque :

-
- 3 Je te félicite d'avoir respecté l'échéance de la commande. Cela dit, lors des deux dernières commandes, il manquait certains articles. Il doit bien exister un moyen pour que tu t'assures qu'il ne manque rien. Mais tu fais du bon travail en respectant toujours les échéances, et c'est très important.

Manque :

-
- 4 Les commandes de fournitures et de produits que tu passes ne sont pas toujours exactes. J'aimerais que tu réfléchisses à une solution pour résoudre ce problème.

Manque :

2.

Pour chacun des trois scénarios ci-dessous, fais une rétroaction NON constructive X (ne suis donc pas les règles des rétroactions constructives), puis écris un exemple de rétroaction qui EST constructive. ✓
(Communication, niveau intermédiaire)

Il y a une nouvelle fille dans ton équipe de soccer qui a l'air d'être sympa et douée. Tu penses qu'elle pourrait vraiment aider l'équipe à s'améliorer. Malheureusement, elle passe son temps à parler de son ancienne équipe et de la manière dont elles ont gagné les trois derniers championnats provinciaux. Tu vois que ça agace le reste de l'équipe qui commence à éviter de lui faire des passes.

X



✓

Le bassiste de ton groupe est vraiment bon. En fait, il est meilleur que tout le monde dans le groupe. Mais il est arrivé en retard aux trois dernières répétitions et n'a prévenu personne.

X

✓

Un de tes collègues, qui travaille à la mise en rayon à temps partiel, travaille très fort et très bien. Cependant, il ne pose jamais de questions lors des réunions. Il pense qu'il aura l'air bête, alors il préfère te poser toutes ses questions une fois la réunion terminée. Ça commence à être pénible et tu pars bientôt en vacances pour trois semaines. Tu ne seras donc plus là pour lui répondre pendant un bon moment.

X

✓



RÉSOLUTION DE CONFLITS

1.

Commençons avec la résolution de conflits

De temps en temps, quand on communique avec d'autres personnes, des malentendus peuvent survenir. Et quand les malentendus ne sont pas résolus, cela se transforme souvent en conflits. Il est important de s'exercer à trouver des techniques pour résoudre les conflits, car la manière dont on les gère affecte toutes nos relations : avec les membres de notre famille, nos coéquipiers, nos collègues, nos superviseurs, etc. Ces exercices te donneront des conseils et t'aideront à résoudre les conflits.

1. Lis l'article [Conseils pour apprendre à résoudre des conflits](#).
2. Choisis deux conflits parmi les quatre qui se trouvent ci-dessous.
3. Pour chacune des histoires, écris un petit résumé ou un court texte qui te permettrait de discuter du conflit afin de le résoudre. Inclus ce qui suit dans ton texte.
 - a. Une ligne d'introduction permettant d'entamer la discussion.
 - b. Comment tu décrirais le problème. « Je... »
 - c. L'objectif que tu souhaites atteindre en discutant.
 - d. Comment tu terminerais la conversation 1) si le conflit est résolu et 2) si le conflit n'est pas résolu.
4. Si possible, organise un jeu de rôle à partir des scénarios avec quelqu'un.
(Communication, niveau intermédiaire ; résolution de problèmes, niveau débutant)





Conseils pour apprendre à résoudre des conflits

Grandes lignes :

- Sois ouvert et honnête.
- Explique! N'attends pas des autres qu'ils devinent ce qui te dérange.
- Parle au « je »
 - ✓ Je crois qu'on aurait pu faire un meilleur travail sur ce projet.
 - X Vous n'avez pas travaillé assez fort sur ce projet.
- Ne blâme pas les autres! (Voir le X ci-dessus.) Ça ne sert à rien.
- Écoute bien les autres. Ne laisse pas ce que tu crois ou présumes te guider.
- N'interromps pas les autres!
- Si tu as besoin de plus d'informations, pose des questions... une fois que tu as fini d'écouter ce que les autres ont à te dire.
- L'objectif n'est pas que tu aies raison. C'est de trouver une solution qui convient à tous.
- Concentre-toi sur le problème dont il est question. Ne commence pas à parler d'autres problèmes.

Plan :

- Trouve un moment pour parler du problème. Il faut que tout le monde soit disponible pour discuter sans être interrompu.
- Choisis un endroit tranquille où tu pourras parler librement.
- Essaie de penser à la meilleure manière d'aborder le problème, sans que personne se sente visé.

Processus :

- Décris le problème de manière claire.
 - « Je suis déçu qu'on n'ait pas bien réussi notre projet de groupe. J'aimerais qu'on en discute pour qu'on fasse mieux la prochaine fois. »
- Écoute les réponses.
- Éclaircis les points qui ne sont pas clairs et fais un résumé de ce que tu as compris. (Voir l'amplificateur « Éclaircir et confirmer »)
- Demande qu'on te suggère des manières de résoudre le problème et encore une fois, écoute les réponses.
- Discute avec les autres dans le plus grand respect.
- Mettez-vous d'accord sur une date à laquelle vous vous réunirez de nouveau pour voir si la solution proposée fonctionne.



Histoires de conflits

HISTOIRE 1

Tu as un emploi à temps partiel dans un magasin qui vend des articles de camping et de randonnée. Quand tu n'es pas en train d'aider des clients, tu t'occupes de l'inventaire dans un petit bureau que tu partages avec un collègue. Ton collègue, Joe, est un vrai maniaque de propreté (ce sont tes mots), tout le contraire de toi. Depuis quelques semaines, quand tu vas aider un client, Joe nettoie ton bureau et l'espace autour. Tu as du mal à retrouver les affaires qu'il range et tu es un peu énervé de devoir sans cesse chercher des choses avant de pouvoir recommencer à travailler quand tu reviens dans le bureau.

HISTOIRE 2

Tu quittes la ville dans quelques jours pour participer à un tournoi. La personne avec qui tu vas partager une chambre a des goûts musicaux complètement opposés aux tiens. Tu as déjà partagé une chambre avec elle dans le passé et tu sais qu'elle aime aussi écouter de la musique sans écouteurs. Tu décides de discuter avec elle pour ne pas avoir à subir sa musique pendant tout ton séjour.

HISTOIRE 3

Ton équipe, composée de quatre personnes, est chargée de nettoyer un chantier de construction tous les soirs. Il faut rassembler et ranger les outils qui restent sur le site, passer le chantier au détecteur de métaux pour ramasser les clous ou les vis qui pourraient blesser d'autres travailleurs ou crever les pneus des voitures et jeter toutes les ordures dans la poubelle. Cette semaine, il y a eu deux plaintes de résidents au sujet de pneus crevés et d'ordures qui traînaient. Tu te concentres sur la partie concernant les outils, mais tu as remarqué que les membres de l'équipe censés balayer et ramasser les ordures ne semblent pas travailler très fort. Tu as peur que toute l'équipe perde son travail si d'autres plaintes sont déposées.

HISTOIRE 4

Certains de tes coéquipiers ont désigné une personne pour s'occuper de l'équipement de toute l'équipe. Cette personne a un problème d'élocution et tout le monde se moque d'elle quand elle essaie de leur parler. Ni toi ni tes autres coéquipiers n'approuvez ce comportement, mais personne ne dit rien.

HISTOIRE 1

Comment commencerais-tu la conversation?



Comment décrirais-tu le problème?

Qu'espères-tu de la discussion?

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit est résolu?

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit n'est pas résolu?

HISTOIRE 2

Comment commencerais-tu la conversation?

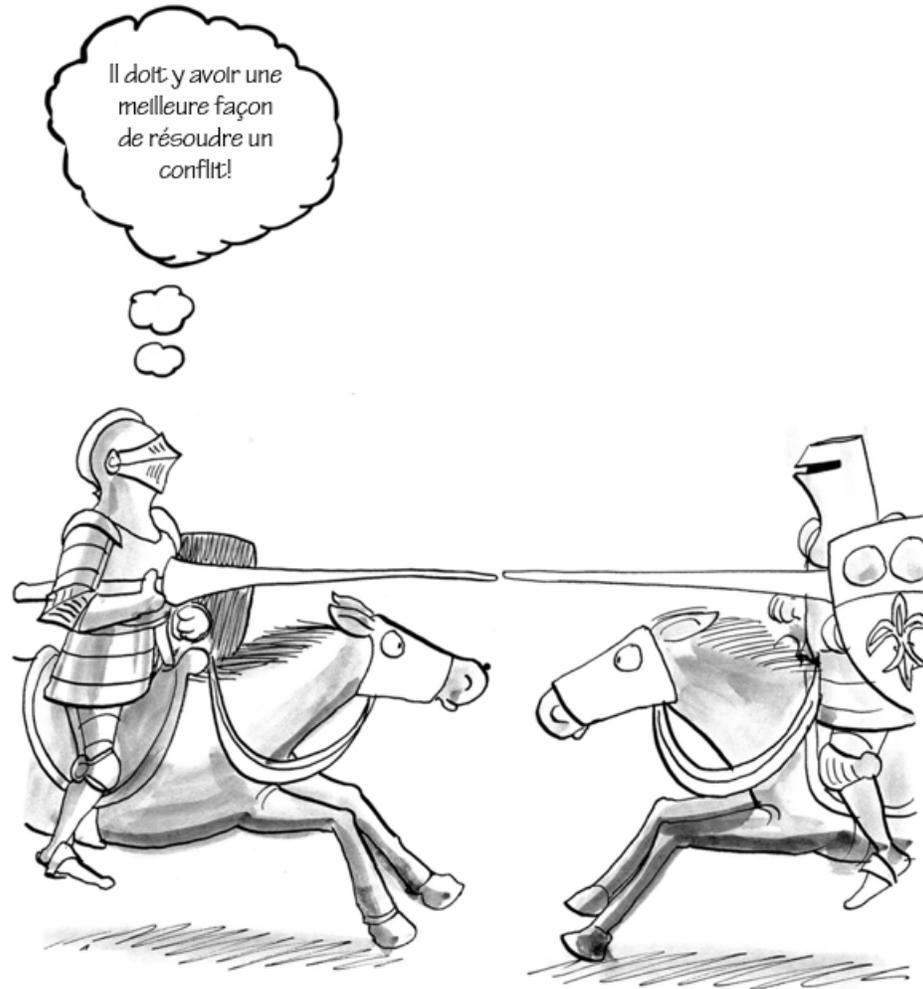


Comment décrirais-tu le problème?

Qu'espères-tu de la discussion?

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit est résolu?

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit n'est pas résolu?





DÉVELOPPE TES COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR

**DANS CETTE PARTIE DU CAHIER
D'ACTIVITÉS, TU PEUX DONNER
UN PETIT COUP DE POUCE À TES
COMPÉTENCES EN REVISANT
CERTAINES NOTIONS DE BASE DES
COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR.**

COMMUNICATION

Utilise la table des matières pour naviguer dans ce cahier d'activités. Suis ta progression en cochant chaque sujet terminé.

PARTIE ET SUJET		Page	√
AMPLIFICATEUR!		75	
1	Amplificateur de communication – Éclaircir et confirmer	77	



1. ÉCLAIRCIR ET CONFIRMER



ÉCLAIRCIR

Éclaircir un point veut dire demander des informations supplémentaires afin de s'assurer qu'on a bien compris une situation ou une tâche à effectuer. Cela se fait en posant des questions et c'est une excellente technique pour s'assurer que la communication est bien passée entre les différentes personnes concernées. C'est la première étape pour éviter tout problème de communication.

Quand éclaircir un point?

- Quand tu n'es pas sûr d'avoir bien compris les informations qu'on t'a données.
- Quand ta première réaction est de rejeter une idée, d'ignorer une information, d'être en désaccord avec les points soulevés ou de te mettre en colère.

Pourquoi éclaircir un point?

- Pour résoudre un problème.
- Pour t'assurer que la communication est bien passée.
- Pour confirmer que tu as bien entendu et bien compris les autres avis ou les raisons pour lesquelles les autres ont un avis différent.

Comment éclaircir un point?

En demandant plus d'informations sur ce qui s'est dit et en essayant de comprendre pourquoi cela a été dit. Tu trouveras ci-dessous deux techniques te permettant d'éclaircir un point.

1. Poser des questions :

- Qui, quoi, où, quand, pourquoi
- Questions amenant une réponse *Oui/Non*.
- Questions qui contiennent la **réponse** et demandent simplement une **confirmation**. Par exemple : **Tu n'aimes pas tes horaires de travail, n'est-ce pas?**



2. Poser des questions d'approfondissement, comme :

- « Je ne suis pas certain de comprendre ce que tu veux dire. Peux-tu m'en dire plus, afin que je sois bien sûr d'avoir compris? »
- « Que veux-tu dire par ____? »
- « Peux-tu répéter? »
- « Je comprends ce que tu veux dire par ____, mais je ne comprends pas ce que tu veux dire par _____. »



CONFIRMER

Tu confirmes un point en résumant ce que tu as compris de la conversation et la raison pour laquelle tu crois que cela a été dit. La mission est accomplie quand l'autre personne confirme que tu as bel et bien compris.

Quand confirmer un point?

- Quand tu dois prendre une décision ou faire quelque chose en fonction d'informations que tu as reçues.
- Quand ta première réaction est de rejeter une idée, d'ignorer des informations, d'être en désaccord avec les points soulevés, ou de te mettre en colère.

Pourquoi confirmer un point?

- Cela te permet de t'assurer que la personne est d'accord avec ton interprétation de ce qui a été dit, afin d'avoir la certitude que vous parlez bien de la même chose.
- Cela permet à la personne de réentendre son message et de décider si elle y apporte des modifications ou non.
- Cela te donne l'occasion de passer à une approche objective et d'analyser le sens et les raisons des actions qui ont pu être mises en place.

Comment confirmer un point?

Il faut suivre trois étapes pour confirmer correctement un point.

1. Reformuler ce qui a été dit. Par exemple :

- « Tu as dit que... »
- « Donc tu suggères de... »
- « Laisse-moi répéter ce que tu as dit, pour qu'on soit certain que j'ai bien compris. »



2. Encourager la personne à confirmer la raison de ses mots ou de ses actions.

Par exemple :

- Tu as dit ça parce que...
- Tu te sens comme ça parce que...
- Tu crois ça parce que...

3. Demander à la personne de confirmer le sens. Par exemple :

- « Est-ce que j'ai bien compris? »
- « C'est bien ça que j'ai compris? »
- « Est-ce que j'ai besoin qu'on me réexplique? »



RÉPONSES AUX EXERCICES

LES RÉPONSES DES EXERCICES DE
COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR

COMMUNICATION

Utilise la table des matières pour naviguer dans ce cahier d'activités. Suis ta progression en cochant chaque sujet terminé.

PARTIE ET SUJET		Page	√
RÉPONSES!		81	
0	Associations de tâches et de compétences (Introduction page 9)	83	
1	Problèmes de communication	85	
2	Tout sur la discussion	89	
3	Une oreille attentive	93	
4	Savoir communiquer pour décrocher un emploi	99	
5	L'importance de bien choisir ses mots	105	



0. ASSOCIATIONS DE TÂCHES ET DE COMPÉTENCES

VÉRIFIE TES RÉPONSES CI-DESSOUS.

Les réponses suggérées se trouvent ci-dessous. C'est possible que tu aies pensé à d'autres compétences pour réussir qui s'appliquent aussi.



Tâche	Compétences utilisées
Trouver les informations en ligne pour programmer un nouvel iPhone	LEC, CN, RP
Faire une demande de permis d'apprenti conducteur en ligne	LEC, RED, RP
Acheter des billets pour un concert en ligne	CN, LEC, RP
Aider à organiser une activité de collecte de fonds pour votre équipe sportive	CAL, RP, COM, COL, CI
Préparer un plan pour vous acheter les bottes que vous voulez quand vous vous rendez compte qu'elles sont plus chères que prévu.	RP, CAL, LEC
Trouver un autre moyen de transport lorsque vous ne pouvez pas utiliser la voiture pour aller skier	COM, COL, ADA, CI
Envoyer un texto à ton entraîneur pour lui dire que tu seras en retard à ton entraînement, lui expliquer pourquoi et comment tu vas rattraper ce que tu auras manqué.	CN, RED, RP, COL
Arriver de bonne heure au bureau pour que ton patron t'enseigne à utiliser le nouveau système de paiement	CAL, COL, COM
Regarder les horaires des transports en commun en ligne pour arriver à l'heure à ton nouveau travail	RP, CAL, CN



1. PROBLÈME DE COMMUNICATION

VÉRIFIE TES RÉPONSES CI-DESSOUS.

1. À côté de chacune des cinq descriptions de problèmes de communication ci-dessous, écris A, B ou C pour indiquer si tu penses que la cause du problème vient :

- A. de l'expéditeur
- B. du destinataire
- C. du message

Tu peux choisir une seule lettre ou plusieurs lettres si tu penses que le problème a plusieurs causes.

Explique chacun de tes choix en quelques mots.

(Communication niveaux débutant et intermédiaire ; résolution de problèmes, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés ci-dessous.

N°	Description du problème	Cause(s)
1	Ton amie n'est pas à l'aréna alors qu'elle devait venir te voir jouer. Tu lui avais laissé un message avec des instructions détaillées, mais sans indiquer l'intersection.	A
<p>Explication :</p> <p><i>Oublier de mentionner l'intersection est assez problématique pour ton amie qui essaie de trouver un endroit où elle n'est jamais allée.</i></p>		



2	Tu as changé tes plans avec une amie plusieurs fois aujourd'hui et tu découvres qu'elle ne se trouve pas là où tu étais censé la retrouver.	B, C
<p>Explication :</p> <p><i>Ton amie n'a pas eu ton dernier message et il y a probablement eu trop de messages échangés sur un même sujet.</i></p>		
3	Tu devais retrouver un groupe d'amis mardi à 21 h, mais quand tu arrives à 20 h 50, tu t'aperçois qu'ils sont déjà partis sans toi.	B, C
<p>Explication :</p> <p><i>Tu as mal compris l'heure ou on t'a mal renseigné.</i></p>		
4	Le serveur se trompe dans ta commande.	B, A
<p>Explication :</p> <p><i>Le serveur s'est trompé en notant la commande ou tu lui as donné des informations incomplètes ou pas suffisamment claires.</i></p>		
5	Ton horaire de la semaine prochaine tombe sur deux journées où tu avais dit à ta patronne que tu n'étais pas disponible.	A, B, C
<p>Explication :</p> <p><i>Tu n'as pas été assez clair, ta patronne a mal compris ce que tu lui as dit, ou il y a une erreur dans l'horaire.</i></p>		

2. On pense parfois avoir parfaitement communiqué, mais les personnes censées recevoir nos messages ne semblent pourtant pas comprendre le message que nous pensons avoir envoyé. Quand cela se produit, il faut essayer de comprendre pourquoi.

Dans chacun des scénarios qui suivent, il y a un problème, que ce soit dans la manière dont le message a été envoyé ou dans la manière dont il a été reçu. Décris brièvement ce que tu penses être le problème et ce que tu pourrais dire ou faire pour résoudre le problème. Consulte l'amplificateur *Éclaircir et confirmer* si tu as besoin de plus d'informations.

(Communication, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés.



N°	Scénario
1	<p>Tu commandes des pizzas par téléphone et tu en demandes trois moyennes : une à la viande, une végétarienne et une toute simple avec sauce et fromage, ainsi que six bâtonnets de pain. La personne au téléphone confirme la commande et dit « OK, vous voulez donc trois pizzas moyennes, une à la viande, deux végétariennes et 16 bâtonnets de pain. »</p>
<p><i>Je pense que le problème, c'est que soit la personne au téléphone ne prêtait pas attention à ce que je lui disais, soit il y a eu des coupures sur la ligne téléphonique et la commande a été mal notée, car la personne n'entendait pas bien ce que je lui disais.</i></p> <p><i>Je peux résoudre le problème en expliquant qu'il y a eu deux erreurs dans la commande, en répétant la commande, et en m'assurant que la personne a bien compris en lui demandant de me répéter la commande.</i></p>	
2	<p>Tu expliques comment signer le registre de sortie à un ami qui fait du bénévolat avec toi à l'école pour le programme de garde parascolaire. Tu remarques qu'il regarde fixement tes chaussures. Quand tu lui demandes s'il a des questions, il te répond : « Elles sont chouettes, tes chaussures. Où les as-tu achetées? »</p>
<p><i>Je pense que le problème, c'est qu'il est distrait par mes chaussures et ne fait donc pas attention au message que j'essaie de lui faire passer.</i></p> <p><i>Je peux résoudre le problème en répondant rapidement à sa question au sujet de mes chaussures pour être poli, puis en vérifiant qu'il a bien compris ce que j'essayais de lui expliquer en lui disant quelque chose comme « C'est vraiment important de bien suivre la procédure concernant le registre de sortie. Peux-tu me la réexpliquer pour que je sois certain que tu as compris? »</i></p>	
3	<p>Tu parles à ta collègue de labo de la date limite pour rendre votre projet et elle se retourne pour lire un texto sur son téléphone. Une fois que tu as fini de parler, elle te dit : « On prend une pause? »</p>



Je pense que le problème, c'est que ma collègue essaie de faire plusieurs choses en même temps et n'a peut-être pas entendu ce que j'étais en train de lui dire. Peut-être aussi qu'elle doit répondre rapidement au message qu'elle vient de recevoir.

Je peux résoudre le problème en lui demandant de me confirmer qu'elle est au courant de la date limite pour rendre notre projet et lui demander si elle a un problème qu'elle doit régler immédiatement. Si c'est le cas, on pourrait en effet prendre une pause et nous revoir à un temps qui conviendrait mieux.

4

Tu fais du porte-à-porte depuis deux heures pour amasser des fonds pour ton équipe de soccer. Tu as presque fini et es arrivé à la dernière maison... Mais alors que tu expliques qui tu es et que tu demandes à la personne si elle a déjà entendu parler de l'équipe, celle-ci semble ne pas vraiment comprendre.

Je pense que le problème, c'est que je suis fatigué et que j'ai sans doute parlé trop vite ou expliqué le projet de manière pas très claire. Peut-être aussi que la personne était en train de faire autre chose, a des problèmes d'audition, ou n'a juste pas compris ce que j'avais dit.

Je peux résoudre le problème en lui reposant la question en utilisant des mots différents et en attendant qu'elle me confirme qu'elle a bien compris avant de continuer.



2. TOUT SUR LA DISCUSSION

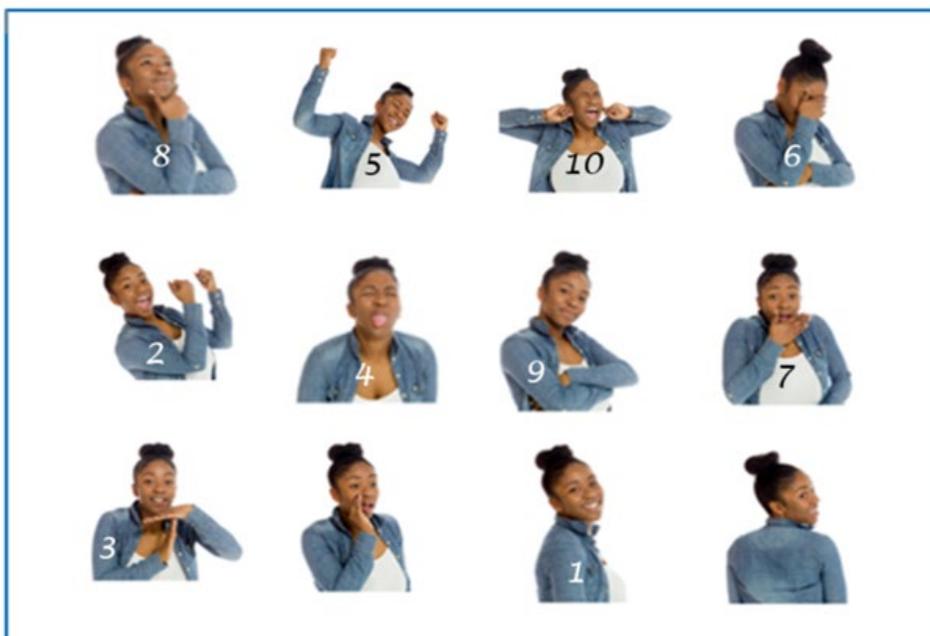
VÉRIFIE TES RÉPONSES CI-DESSOUS.

1.

Bien interpréter des expressions du visage ou un langage corporel pendant une conversation peut nous aider à nous assurer que les messages envoyés sont reçus correctement. Voici une sélection d'images représentant différentes réactions corporelles. Lis les messages ci-dessous et écris le numéro du message sur l'image qui, selon toi, indique le mieux la réaction non verbale en réponse au message entendu.

(Communication, niveau débutant)

1	Tu veux y aller aussi?	6	J'ai dit à Isaac que Katrina avait dit qu'il n'était pas très intelligent.
2	On a remporté le championnat régional hier soir!	7	Non. Je ne suis pas allée chez le nettoyeur récupérer ta robe comme j'avais promis!
3	Pourquoi penses-tu que je devrais savoir ce qui te dérange?	8	Il doit y avoir une meilleure manière de répartir le travail.
4	T'es vraiment pas gentil!	9	T'en as déjà marre de cette discussion?
5	Ouf! Ces devoirs sans fin sont enfin terminés!	10	Je sais qu'on en a déjà parlé 10 fois, mais il faut qu'on en rediscute.





Communication interprétative

1.

Voici cinq questions possibles pour la discussion. Tu dois choisir l'une des questions, puis préparer quelques notes pour la discussion qui suivra, au cours de laquelle tu devras essayer de persuader d'autres personnes de partager ton point de vue. Si tu veux, tu peux utiliser les aides à la discussion pour te préparer.

Pour te préparer :

1. Prépare ta phrase (ou tes phrases) d'introduction
 - Les phrases d'introduction doivent présenter le sujet dont tu veux parler, décrire le but que tu souhaites atteindre et encourager la participation.
2. Pense à quatre arguments que tu pourrais utiliser pour persuader la personne en face de toi de partager ton avis sur le sujet.
3. Pense à deux arguments qui pourraient aller à l'encontre de ta position et prends des notes sur ce que tu pourrais répondre.
4. Prépare ta phrase (ou tes phrases) de conclusion.
 - Suppose qu'à la fin de la discussion, toutes les personnes du groupe sont d'accord avec toi sauf une.
 - Que pourrais-tu dire pour terminer la discussion sur une note positive pour tout le monde?

(Communication, niveau intermédiaire ; rédaction, niveau intermédiaire)

Les réponses vont varier. Un exemple est donné ci-dessous.

Est-ce que les cafétérias des écoles devraient vendre de la nourriture rapide, des boissons gazeuses et des sucreries, comme des bonbons?

Phrases d'introduction :

Je vais vous expliquer pourquoi je pense qu'on ne devrait pas vendre de la nourriture rapide, des boissons gazeuses et des sucreries comme des bonbons dans les cafétérias des écoles. J'espère parvenir à vous convaincre que ce n'est pas une bonne idée que ce genre de choses soit en vente dans ce genre d'endroit. Vous pourrez poser des questions une fois que j'aurai terminé ma présentation. Si vous avez des questions pendant la présentation, je vous demande simplement de lever la main pour que je puisse être au courant.



Arguments pour :

1. *Il existe un lien entre ce type de nourriture et les difficultés de concentration.*
2. *Ces aliments contiennent beaucoup de sucre, ce qui est mauvais pour la santé dentaire.*
3. *Ces aliments sont très caloriques et contiennent pour la plupart des calories vides.*
4. *La nourriture vendue dans les écoles devrait être le plus santé possible, en partie afin que certains étudiants qui n'ont pas accès à de la nourriture santé en dehors de l'école puissent avoir au moins un repas équilibré par jour.*

Arguments contre

1. *Les gens ont le droit de manger ce qu'ils veulent.*
2. *La plupart du temps, la nourriture de cafétéria considérée comme santé n'est vraiment pas très bonne ni appétissante.*

Phrases de conclusion

Merci à tous pour votre attention et surtout pour être d'accord avec moi sur ce point de vue. Merci aussi à ceux qui n'étaient pas d'accord pour leurs questions pertinentes. Il est toujours intéressant d'avoir des avis divergents, surtout lorsque les échanges se font dans le respect.

Communication présentationnelle

1.

Pense à un problème auquel tu as récemment fait face et que tu as réussi à résoudre. Ça peut s'être passé à l'école, au travail, à la maison, ou lors d'une activité bénévole. Tu prépares quelques notes pour un court rapport oral de deux ou trois minutes au sujet du problème et de la manière dont tu l'as résolu. Utilise le tableau ci-dessous pour écrire quelques notes sous forme de liste qui te guideront lors de ton exposé oral.

(Communication, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Un exemple est donné ci-dessous.

	Quel était le problème?
Problème	<i>J'avais de la difficulté à faire mes devoirs, car ma sœur répétait avec son groupe de musique à la maison trois</i>



	<p><i>soirs par semaine, et je finissais toujours par passer la soirée avec eux au lieu de travailler.</i></p> <p>Pourquoi était-il important de le résoudre?</p> <p><i>Je veux faire partie de l'équipe de basketball, mais c'est impossible si je n'ai pas de bonnes notes.</i></p>
<p>Actions entreprises</p>	<p>Qu'est-ce que tu as fait?</p> <p><i>J'ai décidé d'aller faire mes devoirs ailleurs ces soirs-là.</i></p> <p>Décris les différentes étapes que tu as suivies.</p> <p><i>J'ai demandé à une amie si je pouvais venir chez elle, mais en fait, on passait notre temps à discuter au lieu de travailler, alors j'ai décidé de rester plus tard à l'école et de faire mes devoirs avant de rentrer chez moi.</i></p>
<p>Résultat</p>	<p>Quels furent les résultats des actions entreprises?</p> <p><i>J'ai commencé à mieux faire mes devoirs et à avoir de meilleures notes.</i></p> <p>Le problème a-t-il été résolu?</p> <p><i>Oui, tant que je continue à être discipliné.</i></p>



3. UNE OREILLE ATTENTIVE

VÉRIFIE TES RÉPONSES CI-DESSOUS.

Te reconnais-tu?

1.

- Lis les énoncés dans la liste qui se trouve ci-dessous et mets un X à côté des choses que tu fais.
- Maintenant, relis chacun des énoncés et mets un ✓ à côté des choses que les auditeurs efficaces font.
- Consulte les Réponses. Est-ce que tes ✓ sont au même endroit que ceux indiqués dans les Réponses? Si oui, bravo. Sinon, tu devrais peut-être changer quelques choses pour être un meilleur auditeur.

(Communication, niveaux débutant et intermédiaire)

1	Je fais attention à l'intonation de la voix de la personne qui parle.	✓
2	Je fais attention à la gestuelle et au langage corporel de la personne qui parle.	✓
3	Quand je me prépare à écouter un balado, je commence par éliminer toute source de distraction.	✓
4	Je pense à autre chose quand j'écoute quelqu'un.	
5	J'ai tendance à ne plus écouter quand j'entends quelque chose qui va à l'encontre de ce que je pense.	
6	Je fais attention aux vêtements que porte la personne qui parle.	
7	Je fais semblant d'avoir compris si j'ai manqué un bout de la conversation, pour ne pas interrompre la personne qui parle.	
8	Je ramène mon attention sur la conversation quand je vois que je commence à décrocher.	✓
9	Je me tiens toujours prêt à prendre des notes, au cas où.	✓
10	Je regarde le visage de la personne qui parle et hoche la tête pour montrer que je comprends.	✓
11	Je veux poursuivre la conversation, donc je commence à formuler ma réponse avant que la personne ait fini de parler.	
12	Je termine les phrases des personnes qui parlent.	



Tu trouveras ci-dessous ce que l'on nomme généralement six des « pires habitudes d'écoute ». Dans la colonne *Pourquoi est-ce un problème?*, écris une courte note expliquant pourquoi tu penses que chacune de ces habitudes est une mauvaise habitude. Dans la colonne

2.

Que peut-on faire à la place?, écris une courte note sur la manière de gérer cette habitude ou même de la transformer en bonne habitude. La première ligne t'est donnée à titre d'exemple.

(Communication, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés ci-dessous.

Six mauvaises habitudes d'écoute	Pourquoi est-ce un problème?	Que peux-tu faire à la place?
1. Décider à l'avance que le sujet ou le locuteur va être ennuyeux.	<i>Tu es déjà en train de dire à ton cerveau que peu importe ce que la personne va dire, ça ne vaut pas la peine de l'écouter.</i>	<i>Décider que tu vas écouter attentivement toutes les conversations, car il se peut fortement que ça t'apprenne quelque chose de nouveau.</i>
2. Concentrer son attention sur ce qui ne va pas dans le style ou le message du locuteur.	<i>Tu peux avoir des idées préconçues sur le message, basées sur tes opinions des personnes qui s'habillent ou qui ont l'air comme le locuteur.</i>	<i>Te rappeler que ce qui est important, ce n'est pas l'apparence ou le style du locuteur, mais le message qu'il essaie de faire passer.</i>
3. Essayer de tout noter et de se rappeler chaque petit détail.	<i>Si le locuteur est un peu désorganisé, cela pourrait s'avérer difficile et tu pourrais ne plus vraiment écouter la personne en étant trop occupé à essayer de prendre des notes.</i>	<i>Écouter les principales idées, prendre des notes rapides, puis les relire pour les organiser.</i>
4. Se laisser distraire ou déranger les autres en chuchotant, en faisant du bruit avec des papiers, en	<i>C'est impoli. Tu n'entends plus le message et les personnes qui t'entourent non plus.</i>	<i>Si c'est quelque chose qui ne peut vraiment pas attendre, quitte la pièce le plus discrètement</i>



regardant son téléphone, etc.		<i>possible et ne reviens pas tant que le locuteur ne marque pas une pause dans son discours.</i>
5. Arrêter d'écouter quand les sujets ne sont pas clairs ou nous sont inconnus.	<i>C'est quelque chose de très courant. On essaie souvent d'éviter les choses que nous trouvons difficiles.</i>	<i>Essaie de te rappeler qu'il faut que tu sois attentif. Essaie de prendre quelques notes sur les points les plus délicats, afin de pouvoir les relire à tête reposée et ne pas concentrer toute ton attention dessus pendant que la personne parle.</i>
6. Se concentrer sur des mots qui peuvent entraîner une réaction émotionnelle (échec, mauvais, test, etc.).	<i>Lorsqu'on se laisse distraire par des mots qui entraînent souvent une réaction émotionnelle, on arrête d'écouter tout le reste et on peut passer à côté d'informations importantes reliées à ces mots qui ont détourné notre attention.</i>	<i>Ignorer ces mots peut être difficile. Si tu sens qu'ils te distraient, tu peux prendre quelques profondes respirations pour t'aider à te calmer et te rappeler que tu as besoin d'écouter le message avant d'émettre un jugement.</i>

Test : que penses-tu de ta capacité à prendre des notes?

3.

Quel genre de preneur de notes es-tu? Ce petit questionnaire t'aidera à t'y retrouver. Coche oui ou non à côté de chacune des 13 affirmations suivantes.

(Communication, niveau débutant)

Les réponses vont varier.

4.

Tu vas regarder trois petites vidéos sur trois compétences pour réussir différentes : la communication, le calcul et la lecture. Ces vidéos ont été réalisées par Compétences Canada. Avant de regarder les vidéos, note trois choses que tu penses entendre dans ces vidéos.

(Communication, niveau débutant ; compétences numériques, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés ci-dessous.



1 *Une définition de la compétence*

2 *Comment les compétences sont utilisées*

3 *Qui utilise la compétence*

Les vidéos se trouvent ici : <https://www.skillscompetencescanada.com/fr/program/competences-pour-reussir/>

Descends sur la page jusqu'à ce que tu trouves les boîtes de compétences. Chaque boîte comprend un lien à une courte vidéo. Regarde les vidéos pour Communication, Calcul et Lecture et prends des notes en utilisant les différentes catégories du tableau ci-dessous. Tu trouveras certaines informations en observant et d'autres en écoutant. Tu devras peut-être regarder chaque vidéo plusieurs fois.

(Communication, niveau débutant, compétences numériques, niveau débutant)

	Communication	Calcul	Lecture
Définition de la compétence	<i>Comment nous utilisons la parole pour échanger des informations</i>	<i>Comment nous utilisons les chiffres</i>	<i>Comment des informations écrites sont interprétées</i>
Un exemple d'un emploi dans lequel tu utilises cette compétence	<i>Tous les métiers que l'on voit dans la vidéo : maquilleur/maquilleuse, expert/experte en robotique, technicien/technicienne en informatique, agent/agent de sécurité</i>	<i>Tous les métiers que l'on voit dans la vidéo : boulangier/boulangère, cuisinier/cuisinière, briqueteur/briqueteuse, charpentier/charpentière</i>	<i>Tous les métiers que l'on voit dans la vidéo : charpentier/charpentière, expert/experte en robotique et en électronique, technicien/technicienne en CDAO</i>
Un exemple concret de la manière dont la compétence est	<i>Accueillir les gens ou prendre des messages</i>	<i>Prendre des mesures</i>	<i>Étudier des graphiques, des plans ou des schémas</i>



utilisée au travail			
---------------------	--	--	--

5.

Maintenant, tu utiliseras deux sources d'information plus longues pour mettre en pratique ta stratégie d'écoute prédictive, ta concentration pré-écoute et tes compétences de prise de notes. Le lien ci-dessous te fournit une sélection de 25 balados sur différents métiers. Tous les balados peuvent être téléchargés gratuitement depuis iTunes. Choisis-en deux. Avant d'écouter, lis le résumé du balado que tu as choisi et réponds aux trois premières questions. Puis, écoute les balados choisis et réponds aux autres questions.

<https://itunes.apple.com/ca/podcast/the-guild-podcast/id1217679920?mt=2>

Les réponses vont varier.



4. SAVOIR COMMUNIQUER POUR DÉCROCHER UN EMPLOI

VÉRIFIE TES RÉPONSES CI-DESSOUS.

- 1.** Lis les deux scénarios ci-dessous sur des entrevues qui ont mal tourné. Dans chacune des entrevues, trouve un maximum de choses que le candidat aurait pu faire différemment pour faire une meilleure impression. (Trouves-en au moins trois dans chaque scénario.)

(Communication, niveau intermédiaire)

Les réponses vont varier.

Choses que Jasdeep aurait pu faire différemment :

- 1 *prendre un bus plut tôt pour s'assurer d'avoir assez de temps*

- 2 *expliquer qu'il avait mal compris la première question et demander de revenir dessus*

- 3 *expliquer qu'il n'avait pas réussi à trouver beaucoup d'informations sur l'entreprise, mais qu'il était très content de travailler pour une nouvelle chaîne, plutôt que d'essayer d'être drôle*

- 4

Choses qu'Angela aurait pu faire différemment :

- 1 *Se renseigner sur le code vestimentaire*

- 2 *Faire attention à l'heure*

- 3 *Noter les noms des personnes en face d'elle et éviter d'ignorer deux des trois personnes*

- 4 *Dire qu'elle était enthousiaste à l'idée de travailler au golf.*



2. Communiquer pour réussir

Il y a un dicton qui dit : « On n'a jamais une seconde chance de faire une bonne première impression. » Le paragraphe ci-dessous est une transcription d'une présentation orale donnée dans une école. Le sujet : faire une bonne première impression. Dans la transcription, certains des mots qui décrivent les habitudes de communication ont été omis. Choisis des mots dans la liste et remplace les mots manquants, afin que la présentation ait de nouveau du sens.

(Communication niveau débutant ; lecture, niveau débutant)

Il est extrêmement important de faire une première impression **positive** lors d'une entrevue d'emploi. Tu dois être **poli** et enthousiaste, et parler de **manière** claire et compréhensible. Les compétences d'écoute sont **essentiels** pour **comprendre** et analyser les questions qu'on te pose et démontrer ton intérêt **sincère** pour le poste. Si tu connais bien tes **qualités** personnelles, que tu sais comment te vendre auprès d'un **potentiel** employeur, et que tu peux donner une image de toi positive et **confiante** pendant l'entrevue, tu as plus de chances d'avoir le poste. Bien s'en sortir pendant une **entrevue** d'emploi est une compétence dont tu auras besoin tout au long de ta **carrière**, que tu cherches un nouvel emploi ou que tu veuilles obtenir une **promotion** de la part de ton employeur actuel.

3. Tu trouveras ci-dessous une liste de sept questions qui reviennent souvent dans les entrevues. Pour chacune des questions, écris en une phrase ou deux ce que tu répondrais si on te posait la question. Puis, entraîne-toi à dire les réponses à voix haute.

(Communication, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés ci-dessous.

- 1 Dis-moi un peu qui tu es.

Je suis en 12^e année à l'école _____. Je travaille et je mets de l'argent de côté depuis deux ans pour pouvoir voyager de quatre à six mois une fois mon secondaire terminé, avant de commencer une formation de _____.

- 2 Quelle est ta plus grande force?

Ma plus grande force, c'est que j'adore apprendre de nouvelles choses, à l'école comme au travail.



3 Quelle est ta plus grande faiblesse?

Il peut m'arriver, comme j'aime toujours apprendre de nouvelles choses, d'avoir hâte de sauter à la prochaine chose, et j'ai parfois besoin qu'on me rappelle de m'assurer que j'ai bien retenu la dernière chose apprise.

4 Qu'est-ce que tes collègues et tes amis disent de toi?

Je pense qu'ils diraient que je suis quelqu'un de très positif et que je suis toujours prêt à travailler fort.

5 Qu'est-ce que ton ancien employeur ou tes anciens employeurs diraient de toi?

Ils diraient que je suis quelqu'un de ponctuel et que je travaille fort.

6 Quels sont tes objectifs de carrière à court et à long terme?

J'ai deux objectifs à court terme : terminer mon secondaire avec des notes me permettant de m'inscrire à la formation que je vise, et économiser suffisamment d'argent pour voyager avant de commencer ma formation. Mon objectif à long terme, c'est de devenir _____ désigné Sceau rouge.

7 Aimes-tu travailler en équipe?

Je crois que oui. J'aime les gens et je travaille avec les autres de manière efficace.

4.

Tu diriges une petite entreprise qui fabrique des meubles sur mesure. Ton entreprise est en pleine expansion et tu dois embaucher un ébéniste talentueux qui travaille bien sous pression. Tu trouveras ci-dessous huit questions que tu as posées en entrevue et les réponses qui t'ont été données par deux des candidats. Lis les réponses et mets un ✓ à côté du nom de la personne qui, selon toi, a le



mieux répondu à chacune des questions. À la fin, explique en quelques phrases quelle personne tu embaucherais et pourquoi.

(Communication, niveaux débutant et intermédiaire ; lecture, niveau débutant ; résolution de problèmes, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés ci-dessous.

Questions et réponses

		✓
1	Dites-nous un peu qui vous êtes.	
	Personne A : J'adore travailler le bois. Sûrement parce que j'aime la nature et que je me sens très concerné par l'environnement. Dès que je peux, je sors de la ville et je décroche complètement.	
	Personne B : J'ai toujours adoré travailler le bois. Mais c'est tout le processus de fabrication qui me fascine, de la conception initiale aux décisions autour de petits détails en passant par la fabrication en elle-même.	✓
2	Pourquoi êtes-vous intéressé par ce poste?	
	Personne A : Je suis du genre à caresser les éléments en bois dans les lieux publics pour vérifier la qualité de la finition. J'ai vu le fruit de votre travail dans des restaurants et chaque pièce que j'ai pu toucher était parfaite. J'admire vraiment cette attention que vous portez aux détails, alors quand j'ai vu l'annonce, j'ai tout de suite été très intéressé.	✓
	Personne B : J'ai envie de changement. J'ai été chef d'équipe pendant longtemps. Je suis maintenant prêt à laisser quelqu'un d'autre prendre ma place et me concentrer sur ce que je dois construire.	
3	Pourquoi avez-vous quitté votre poste précédent?	
	Personne A : J'ai travaillé pendant deux ans comme ouvrier charpentier dans l'entreprise familiale. Je pense qu'il est temps de me diversifier et de faire en sorte de gagner ma vie de manière indépendante.	✓
	Personne B : J'ai eu ma propre entreprise pendant 15 ans, mais avec l'expansion des grands magasins et de la vente en ligne, il est difficile de trouver des gens qui sont prêts à payer pour un travail de qualité avec du vrai bois, lui aussi de qualité. Donc on ferme nos portes à la fin du mois.	



4	Selon vous, pourquoi seriez-vous la personne idéale pour ce poste?	
	Personne A : Je suis jeune, doué et motivé. Je respecte toujours les échéanciers.	
	Personne B : J'ai de l'expérience et une bonne réputation dans mon domaine, ainsi qu'un réseau solide parmi les autres corps de métier.	✓
5	Un pingouin entre dans la pièce avec des bottes en caoutchouc aux pieds. Qu'est-ce qu'il dit et pourquoi est-il là?	
	Personne A : Pardon??!! C'est une blague, c'est ça?	
	Personne B : C'est une question bizarre, et les bottes rendent l'histoire encore plus bizarre! Je suppose qu'il dit que tout est en train de fondre chez lui en Antarctique, et qu'il n'a pas eu d'autre choix que de venir jusqu'ici pour pouvoir s'acheter des bottes en caoutchouc dans un magasin.	✓
6	Sur quels points pensez-vous que vous auriez besoin de vous améliorer?	
	Personne A : J'ai du mal à dire « non ». J'ai toujours envie d'aider tout le monde dès que je peux et parfois, ça prend plus de temps que prévu.	
	Personne B : J'ai l'habitude de parler de mes expériences passées quand on me suggère une solution que j'aurais dû essayer. J'essaie de ne pas avoir l'air de celui qui sait tout, mais je vois parfois que les gens le pensent quand même et ça peut les énerver. Je m'assure simplement qu'ils comprennent bien que j'essaie d'aider, comme tout le monde dans l'équipe.	✓
7	Où vous voyez-vous dans cinq ans?	
	Personne A : Eh bien, j'espère être toujours ici! J'ai passé les dernières années à fabriquer des portes, des fenêtres et des cadrages, alors j'aimerais bien passer le reste de ma carrière à travailler sur quelque chose d'aussi beau que vos meubles.	
	Personne B : Plus on vieillit, plus on réalise qu'il est difficile de répondre à cette question. Il peut se passer tellement de choses en cinq ans. Mais j'espère travailler avec vous et apporter ma contribution à votre entreprise.	✓
8	Avez-vous des questions?	



<u>Personne A:</u> Non, ça va.	
<u>Personne B:</u> Oui, merci de me l'avoir demandé. J'ai remarqué que vous utilisiez de plus en plus de bois certifié « durable ». Est-ce que c'est facile pour l'entreprise de s'approvisionner et voyez-vous l'approvisionnement comme un problème si la demande sur ce type de produits augmente de manière significative avec le temps?	✓

Je choisirais la personne A

Je choisirais cette personne parce que

Ce sont tous les deux d'excellents candidats, mais je pense que je choisirais la personne B parce qu'elle a beaucoup d'expérience et s'y connaît bien en affaires. Ça pourrait être utile étant donné que mon entreprise se développe rapidement.



5. L'IMPORTANCE DE BIEN CHOISIR SES MOTS

VÉRIFIE TES RÉPONSES CI-DESSOUS.

1. Lis les deux exemples de rétroactions. Marque les éléments de chaque rétroaction comme indiqué ci-dessous :

1. Points positifs : souligner
2. Points à améliorer : encercler
3. Suggestions : (mettre entre parenthèses)

Si tu penses qu'il manque un élément à la rétroaction constructive, écris lequel à côté du mot « Manque ».

Le premier point est un exemple.

(Communication niveaux débutant et intermédiaire ; lecture, niveau intermédiaire)

Exemple 1

1. Tu ne peux pas passer autant de temps à prendre des notes chaque fois que tu fais des exercices de soudure. C'est bien de t'entraîner pour t'améliorer et de noter le processus que tu suis. Les employeurs aiment les ouvriers qui ont le souci du travail bien fait.

Manque : *des suggestions d'amélioration*

2. Je remarque que tu es très fier du travail que tu accomplis. Mais je m'inquiète du fait que tu passes beaucoup de temps à prendre des notes chaque fois que tu t'entraînes à faire une soudure. Il doit certainement y avoir une meilleure manière de garder une trace de tes progrès.

Manque : *des suggestions d'amélioration / la répétition des points positifs.*



3. Tes soudures sont toujours très bien réalisées. Mais je suis un peu inquiet, car les notes très détaillées que tu aimes prendre te prennent beaucoup de temps. (À partir de maintenant, j'aimerais que tu résumes ces notes en trois points qui, selon toi, sont les plus importants.) Mais je ne peux que te féliciter pour ta détermination à effectuer le meilleur travail possible.

Manque : *rien*

4. Tu fais beaucoup d'efforts et tu t'appliques beaucoup. J'apprécie grandement, mais le problème, c'est qu'à cause du temps que ça te prend, tu ne parviens pas à terminer tout ce que tu as à faire. Cela dit, tu as le souci du travail bien fait.

Manque : *des suggestions d'amélioration*

Exemple 2

1. Recevoir la commande de fournitures et de produits à temps est important et tu fais un très bon travail en ce sens. Mais je m'inquiète, car il manque parfois quelques articles aux commandes. (Comme tu dois rassembler des informations provenant de deux ou trois listes différentes pour passer la commande, je te suggère de prendre quelques minutes de plus pour vérifier soigneusement le bon de commande et le comparer aux listes.) En faisant un petit peu plus attention, le bon travail que tu fais va s'améliorer!

Manque : *rien*

2. Tu fais un excellent travail pour qu'on reçoive les commandes de fournitures diverses et de produits pour les cheveux à temps, mais lors des deux dernières commandes, il manquait quelques articles.

Manque : *des suggestions d'amélioration / la répétition des points positifs*

3. Je te félicite d'avoir respecté l'échéance de la commande. Cela dit, lors des deux dernières commandes, il manquait certains articles. Il doit bien exister un moyen pour que tu t'assures qu'il ne manque rien. Mais tu fais du bon travail en respectant toujours les échéances, et c'est très important.

Manque : *des suggestions d'amélioration*



4. Les commandes de fourniture et de produits que tu passes ne sont pas toujours exactes.
J'aimerais que tu réfléchisses à une solution pour résoudre ce problème.

Manque : *les points positifs / des suggestions d'amélioration*

2.

Pour chacun des trois scénarios ci-dessous, fais une rétroaction NON constructive X (ne suis donc pas les règles des rétroactions constructives), puis écris un exemple de rétroaction qui EST constructive. ✓

(Communication, niveau intermédiaire)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés ci-dessous.

Il y a une nouvelle fille dans ton équipe de soccer qui a l'air d'être sympa et douée. Tu penses qu'elle pourrait vraiment aider l'équipe à s'améliorer. Malheureusement, elle passe son temps à parler de son ancienne équipe et de la manière dont elles ont gagné les trois derniers championnats provinciaux. Tu vois que ça agace le reste de l'équipe qui commence à éviter de lui faire des passes.

X *Arrête de parler sans arrêt de ton ancienne équipe, ça devient pénible.*

✓ *On dirait bien que ton ancienne équipe était vraiment super bonne, mais le problème, c'est que quand tu en parles, c'est comme si tu te vantais et que tu trouvais que notre équipe n'est pas très bonne. Je pense que si tu arrêtais de parler de tes anciennes nombreuses victoires et que tu commençais plutôt à nous partager certains exercices d'entraînement qui ont vraiment aidé à faire progresser ton ancienne équipe, on te verrait plus comme un membre de notre équipe. Tu as vraiment de bonnes compétences qui pourraient beaucoup nous aider.*

Le bassiste de ton groupe est vraiment bon. En fait, il est meilleur que tout le monde dans le groupe. Mais il est arrivé en retard aux trois dernières répétitions et n'a prévenu personne.

X *C'est vraiment impoli d'arriver en retard et de ne prévenir personne. C'est comme si tu te croyais au-dessus des autres.*

✓ *Tu es un super bassiste et on est tous très contents de t'avoir dans le groupe. Mais on doit tous trouver du temps pour répéter, même si nos horaires sont parfois bien chargés, et quand tu es en retard et que tu ne préviens personne, c'est vraiment frustrant pour tout le monde. À l'avenir, appelle pour dire que*



tu vas être en retard, ou si tu préfères qu'on repousse carrément la répétition. On pourra en discuter. On aimerait bien que ça fonctionne, car on t'apprécie beaucoup.

Un de tes collègues, qui travaille à la mise en rayon à temps partiel, travaille très fort et très bien. Cependant, il ne pose jamais de questions lors des réunions. Il pense qu'il aura l'air bête, alors il préfère te poser toutes ses questions une fois la réunion terminée. Ça commence à être pénible et tu pars bientôt en vacances pour trois semaines. Tu ne seras donc plus là pour lui répondre pendant un bon moment.

X Écoute, si tu n'es pas certain d'avoir compris quelque chose pendant la réunion, pose des questions! Tu ne peux pas toujours venir me demander, je ne vais pas toujours être là.

✓ Tu travailles vraiment très fort, mais quand tu ne poses pas de questions en réunion, le patron pense que tu n'aimes pas ton travail, et en plus, ça me prend du temps pour répondre à tes questions par la suite. Il faut que tu oses poser des questions. La première fois, c'est difficile, mais après, tu seras plus à l'aise de le faire. Je te conseille de te préparer en vue de la prochaine réunion en notant au moins une question à poser. Tu fais du bon travail et participer aux réunions de manière active t'aidera à avoir le sentiment de vraiment faire partie de l'équipe.

RÉSOLUTION DE CONFLITS

1. Commençons avec la résolution de conflits

De temps en temps, quand on communique avec d'autres personnes, des malentendus peuvent survenir. Et quand les malentendus ne sont pas résolus, cela se transforme souvent en conflits. Il est important de s'exercer à trouver des techniques pour résoudre les conflits, car la manière dont on les gère affecte toutes nos relations : avec les membres de notre famille, nos coéquipiers, nos collègues, nos superviseurs, etc. Ces exercices te donneront des conseils et t'aideront à résoudre les conflits.

1. Lis l'article [Conseils pour apprendre à résoudre des conflits](#).
2. Choisis deux conflits parmi les quatre qui se trouvent ci-dessous.
3. Pour chacune des histoires, écris un petit résumé ou un court texte qui te permettrait de discuter du conflit afin de le résoudre. Inclus ce qui suit dans ton texte.



- Une ligne d'introduction permettant d'entamer la discussion.
- Comment tu décrirais le problème. « Je... »
- L'objectif que tu souhaites atteindre en discutant.
- Comment tu terminerais la conversation 1) si le conflit est résolu et 2) si le conflit n'est pas résolu.

4. Si possible, organise un jeu de rôle à partir des scénarios avec quelqu'un.

(Communication, niveau intermédiaire ; résolution de problèmes, niveau débutant)

Les réponses vont varier. Des exemples sont donnés ci-dessous.

HISTOIRE 1

Comment commencerais-tu la conversation?

Joe, merci d'avoir accepté de discuter. J'apprécie vraiment beaucoup.

Comment décrirais-tu le problème?

Je sais que tu travailles fort pour qu'on ait un espace de travail toujours bien rangé et je te suis très reconnaissant de ce que tu fais. Le problème, c'est que

j'ai parfois du mal à retrouver mes affaires, et je perds beaucoup de

temps, car quand je reviens au bureau, tu as nettoyé mon bureau et

rangé mes papiers, et je dois commencer par chercher tout ça avant de

pouvoir me remettre au travail.

Qu'espères-tu de la discussion?

J'espère qu'on va pouvoir trouver une solution pour que mes affaires

restent à leur place, mais tout en faisant en sorte que tu te sentes

toujours bien dans cet espace partagé.

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit est résolu?

Merci, Joe, pour le temps que tu m'as accordé et pour avoir accepté de

collaborer avec moi afin que l'on trouve une solution ensemble.

Je te propose qu'on en rediscute à la fin de la semaine prochaine pour voir comment cela fonctionne pour tous les deux.



Comment terminerais-tu la conversation si le conflit n'est pas résolu?

Merci, Joe, pour le temps que tu m'as accordé. J'aimerais beaucoup qu'on en rediscute dans une semaine quand on y aura réfléchi un peu plus chacun de notre côté.

HISTOIRE 2

Comment commencerais-tu la conversation?

Salut, Karina. On va de nouveau partager une chambre, c'est chouette. Je pense qu'on se connaît suffisamment bien pour que tout se passe bien.

Comment décrirais-tu le problème?

Je voulais te parler d'une chose qui me dérange un peu quand on partage une chambre, toi et moi. Je sais que tu adores la musique, et je trouve ça super, mais j'ai un peu de mal quand je dois l'entendre tout le temps, moi aussi.

Qu'espères-tu de la discussion?

J'espère qu'on pourra trouver une solution qui te permettra de continuer d'écouter de la musique, mais sans que j'en « profite » moi aussi.

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit est résolu?

Karina, je te remercie des efforts que tu fais pour qu'on arrive à un compromis et j'ai bien hâte de te revoir.

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit n'est pas résolu?

Karina, j'espère qu'on pourra en reparler avant le tournoi. Je sais qu'on veut toutes les deux passer un bon moment, alors j'espère vraiment qu'on pourra trouver une solution.



HISTOIRE 3

Comment commencerais-tu la conversation?

Bonjour à tous. Merci d'être là. Je suis assez inquiet et je crois qu'il faut vraiment que l'on discute et qu'on trouve une solution.

Comment décrirais-tu le problème?

Je sais que ce n'est pas mon travail de nettoyer le site, mais je sais quand vous le faites ou non. Et on dirait bien que parfois, vous allez un peu vite et ce n'est pas très bien fait. Le souci, c'est que si d'autres personnes ont des roues crevées à cause de déchets restés sur place ou se plaignent de notre travail, on pourrait tous être renvoyés.

Qu'espères-tu de la discussion?

J'espère qu'on pourra être certain que le problème ne se reproduise plus jamais.

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit est résolu?

Super! Merci. C'est une bonne chose de savoir que nous avons désormais un plan. Reparlons-en vendredi prochain à la fin de la journée pour voir comment ça se passe.

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit n'est pas résolu?

Merci d'en avoir discuté avec moi. Peut-être qu'on devrait essayer d'en reparler à la fin de la semaine prochaine, ou avant, s'il y a de nouvelles plaintes.



HISTOIRE 4

Comment commencerais-tu la conversation?

Merci pour le temps que vous m'avez accordé.

Comment décrirais-tu le problème?

Je suis vraiment embêté, et peut-être que certains d'entre vous le sont aussi, par la manière dont certaines personnes traitent la personne responsable des équipements. Je ne trouve pas cela drôle, mais vraiment méchant.

Qu'espères-tu de la discussion?

J'espère que nous trouverons une solution pour que tout cela s'arrête.

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit est résolu?

Merci, tout le monde. Cette discussion fut très intéressante et je suis content que nous ayons réussi à nous mettre d'accord.

Comment terminerais-tu la conversation si le conflit n'est pas résolu?

Merci à tous pour votre temps. J'apprécie vos divers commentaires, mais je pense que nous sommes face à un problème suffisamment important pour qu'on doive en rediscuter, si les choses ne changent pas.

**PROGRAMME COMPÉTENCE
POUR RÉUSSIR POUR LES
JEUNES PRÊTS À TRAVAILLER**



**ÉVALUATION DES
COMPÉTENCES
POUR RÉUSSIR**

COMMUNICATION

Utilise la table des matières pour naviguer dans ce cahier d'activités. Suis ta progression en cochant chaque sujet terminé.

PARTIE ET SUJET		Page	√
QUESTIONS POUR TESTER TES COMPÉTENCES!		113	
1	Communication : Questions pour tester tes compétences	115	
2	Communication : Questions pour tester tes compétences - Réponses	121	



1. COMMUNICATION

QUESTIONS POUR TESTER TES COMPÉTENCES

RÉPONDS AUX 11 QUESTIONS CI-DESSOUS, PUIS REGARDE LES RÉPONSES POUR SAVOIR SI TU AS BIEN RÉPONDU.

1.

Un homme vous appelle à propos de votre publicité pour votre service d'entretien de gazon. Il vous demande de lui donner une idée de votre expérience en entretien de gazon. Que lui dites-vous?

- a) Votre opinion sur l'entretien du gazon.
- b) Les endroits où vous avez tondu le gazon.
- c) Combien de temps vous avez travaillé à l'entretien du gazon.

2.

Une cliente se plaint que son hamburger n'est pas suffisamment cuit. Vous êtes le caissier qui a pris la commande au comptoir. Que lui répondez-vous?

- a) Vous lui présentez vos excuses et offrez de lui apporter un autre hamburger.
- b) Vous lui présentez vos excuses et lui dites d'acheter un autre hamburger.
- c) Vous lui présentez vos excuses et lui dites que le hamburger aurait dû être cuit.



3.

Vous êtes en train de réparer un moteur lorsque vous recevez un appel. Vous devez vous absenter du travail. Une autre technicienne observe le travail que vous avez fait. Elle terminera votre réparation. Quelles questions lui poserez-vous pour vous assurer qu'elle comprend les prochaines étapes de la réparation?

- a) *Comprends-tu ce que j'ai fait jusqu'à présent?*
- b) *Peux-tu lire mes documents sur la réparation?*
- c) *Que devras-tu faire par la suite?*

4.

Une cliente téléphone au salon où vous travaillez en tant qu'assistant. Elle est insatisfaite de la nouvelle couleur de ses cheveux. Comment répondez-vous à la plainte de la cliente?

- a) *Je suis désolé que vous n'aimiez pas la couleur, mais nous ne pouvons rien y faire.*
- b) *Êtes-vous certaine de ne pas aimer la couleur? Pouvez-vous venir au salon et nous montrer ce qui ne va pas?*
- c) *Je suis vraiment désolé. Laissez-moi prendre en note votre nom et votre numéro de téléphone pour que le gestionnaire puisse vous appeler.*

5.

Votre stand à l'Expo-Sciences porte sur la vélocité et les glissoires d'eau. Lorsque quelques personnes arrivent devant votre stand, vous commencez votre présentation. De quoi parlez-vous en premier?

- a) *De l'objectif de votre présentation et du stand.*
- b) *De chaque article présenté dans votre stand.*
- c) *D'un résumé des questions courantes concernant les glissoires d'eau.*



6.

Vous préparez une présentation pour convaincre les étudiants d'assister au salon de l'emploi. Quels types de mots utiliserez-vous dans votre présentation?

- a) De brèves instructions et descriptions.
- b) Des mots qui rassurent, des conseils.
- c) Des mots persuasifs, des mots d'action.

7.

Quelle est l'information la plus importante à donner à un client avant qu'il n'applique du colorant d'oxydation sur ses cheveux?

Colorants d'oxydation

Les colorants d'oxydation :

- sont sans couleur;
- doivent être activés avec du peroxyde;
- s'oxydent et deviennent des molécules plus larges;
- sont utilisés pour la coloration permanente des cheveux;
- agissent sur les cheveux de sorte que ceux-ci ne peuvent retourner à leur état ou à leur couleur habituels.

- a) Les colorants sont sans couleur jusqu'à ce qu'ils soient activés par du peroxyde.
- b) Les colorants sont utilisés pour la coloration permanente des cheveux.
- c) Les colorants agissent sur les cheveux de sorte que ceux-ci ne peuvent retourner à leur état ou à leur couleur habituels.



8.

Vous aimeriez convaincre vos amis d'aller à la soirée à moitié prix du cinéma tout près plutôt que d'aller jouer aux quilles, car ce choix impliquerait un long trajet en autobus. Que pourriez-vous leur dire pour qu'ils changent d'avis?

- a) Donner des raisons expliquant que la soirée au cinéma est moins chère et moins loin.
- b) Leur parler de films populaires.
- c) Leur rappeler qu'ils vont fréquemment jouer aux quilles.

9.

Vous suivez un cours pour améliorer vos compétences en matière d'art oratoire. Vous devez parler de vos observations sur les logiciels de présentation et fournir des raisons pour lesquelles vous préférez le logiciel STAR. De quels points traiterez vous dans votre présentation pour donner une bonne impression?

Observations sur les logiciels de présentation		
Logiciel	Avantages	Désavantages
Type 1	<ul style="list-style-type: none"> • Bien connu • Gratuit avec l'achat de la plupart des ordinateurs personnels • Grande compatibilité • Peut être ouvert dans d'autres logiciels 	<ul style="list-style-type: none"> • L'achat d'une licence est nécessaire pour qu'il soit utilisé avec d'autres produits • Peut-être surutilisé • Le déroulement des opérations est plus compliqué
Version 7	<ul style="list-style-type: none"> • Look épuré • Nouveaux effets • Simple déroulement des opérations 	<ul style="list-style-type: none"> • Doit être acheté avec d'autres produits • Ne peut être ouvert à partir de Type 1 • Incompatible avec la majeure partie du monde des affaires
STAR	<ul style="list-style-type: none"> • Nouveau et différent • Gratuit • Basé sur l'infonuagique (<i>cloud based</i>) • Transitions et effets uniques 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut avoir l'air moins professionnel • Les effets sont toujours présents • Le logo STAR est visible jusqu'à l'achat d'une mise à jour

- a) STAR est le meilleur/Type 1 est compliqué à utiliser
- b) Type 1 et Version 7 sont ennuyeux et démodés/Choisissez STAR
- c) STAR est un bon choix/Le fait qu'il soit basé sur l'infonuagique le rend accessible.



10.

Vous voulez être bénévole à un voyage de camping d'hiver destiné à de nouveaux élèves en enseignement de plein air. Vous avez de l'expérience et vous espérez convaincre le comité que vous êtes un bon candidat. Le comité vous demande : comment contribuerez-vous au succès du voyage?

- a) *Je mettrai à profit mon expérience pour faire de ce voyage un succès.*
- b) *Je mettrai à profit mon expérience pour appuyer et aider les élèves lors du voyage.*
- c) *Je sais déjà qu'il faut apporter de la nourriture supplémentaire et des vêtements chauds, alors je serai assez indépendant.*

11.

Votre ami vous a téléphoné pour vous aviser qu'elle part de la bibliothèque et qu'elle vous rencontrera à la salle de quilles sur la rue Salter. Elle a besoin d'indications concernant le métro. Quelles directives lui donnerez-vous?

- a) *Rends-toi au métro. Prends le train 1 en direction nord. Descends à la rue Salter.*
- b) *Rends-toi au métro. Jette un coup d'œil à la carte.*
- c) *Rends-toi au métro. Monte dans le train qui arrête à la rue Salter.*



1. COMMUNICATION

QUESTIONS POUR TESTER TES COMPÉTENCES - RÉPONSES

AS-TU BIEN RÉPONDU AUX 11 QUESTIONS?

- 1.** Un homme vous appelle à propos de votre publicité pour votre service d'entretien de gazon. Il vous demande de lui donner une idée de votre expérience en entretien de gazon. Que lui dites-vous?

c) Combien de temps vous avez travaillé à l'entretien du gazon.

Communication - Niveau débutant

- 2.** Une cliente se plaint que son hamburger n'est pas suffisamment cuit. Vous êtes le caissier qui a pris la commande au comptoir. Que lui répondez-vous?

a) Vous lui présentez vos excuses et offrez de lui apporter un autre hamburger

Communication - Niveau débutant

- 3.** Vous êtes en train de réparer un moteur lorsque vous recevez un appel. Vous devez vous absenter du travail. Une autre technicienne observe le travail que vous avez fait. Elle terminera votre réparation. Quelles questions lui poserez-vous pour vous assurer qu'elle comprend les prochaines étapes de la réparation?

c) Que devras-tu faire par la suite?

Communication - Niveau débutant



4.

Une cliente téléphone au salon où vous travaillez en tant qu'assistant. Elle est insatisfaite de la nouvelle couleur de ses cheveux. Comment répondez-vous à la plainte de la cliente?

c) Je suis vraiment désolé. Laissez-moi prendre en note votre nom et votre numéro de téléphone pour que le gestionnaire puisse vous appeler.

Communication – Niveau débutant

5.

Votre stand à l'Expo-Sciences porte sur la vitesse et les glissoires d'eau. Lorsque quelques personnes arrivent devant votre stand, vous commencez votre présentation. De quoi parlez-vous en premier?

a) De l'objectif de votre présentation et du stand.

Communication – Niveau débutant

6.

Vous préparez une présentation pour convaincre les étudiants d'assister au salon de l'emploi. Quels types de mots utiliserez-vous dans votre présentation?

c) Des mots persuasifs, des mots d'action.

Communication – Niveau intermédiaire

7.

Quelle est l'information la plus importante à donner à un client avant qu'il n'applique du colorant d'oxydation sur ses cheveux?

c) Les colorants agissent sur les cheveux de sorte que ceux-ci ne peuvent retourner à leur état ou à leur couleur habituels

Communication – Niveau débutant



8.

Vous aimeriez convaincre vos amis d'aller à la soirée à moitié prix du cinéma tout près plutôt que d'aller jouer aux quilles, car ce choix impliquerait un long trajet en autobus. Que pourriez-vous leur dire pour qu'ils changent d'avis?

a) Donner des raisons expliquant que la soirée au cinéma est moins chère et moins loin.

Communication – Niveau intermédiaire

9.

Vous suivez un cours pour améliorer vos compétences en matière d'art oratoire. Vous devez parler de vos observations sur les logiciels de présentation et fournir des raisons pour lesquelles vous préférez le logiciel STAR. De quels points traiterez-vous dans votre présentation pour donner une bonne impression?

c) STAR est un bon choix/Le fait qu'il soit basé sur l'infonuagique le rend accessible

Communication – Niveau débutant

10.

Vous voulez être bénévole à un voyage de camping d'hiver destiné à de nouveaux élèves en enseignement de plein air. Vous avez de l'expérience et vous espérez convaincre le comité que vous êtes un bon candidat. Le comité vous demande : comment contribuerez-vous au succès du voyage?

b) Je mettrai à profit mon expérience pour appuyer et aider les élèves lors du voyage.

Communication – Niveau débutant

11.

Votre ami vous a téléphoné pour vous aviser qu'elle part de la bibliothèque et qu'elle vous rencontrera à la salle de quilles sur la rue Salter. Elle a besoin d'indications concernant le métro. Quelles directives lui donnerez-vous?

a) Je mettrai à profit mon expérience pour appuyer et aider les élèves lors du voyage.

Communication – Niveau débutant



Comment t'en es-tu sorti?

Inscris le nombre de bonnes réponses obtenues : _____/11

9 à 11 bonnes réponses : Bravo ! –Tu maîtrises les principes de base. Tu peux améliorer tes compétences rapidement en t'exerçant.

5 à 8 bonnes réponses : Continue comme ça ! Tu dois continuer à améliorer tes compétences, mais certains principes de base sont en place. Il est possible de t'améliorer assez rapidement.

Moins de 5 bonnes réponses : Tu dois absolument améliorer tes compétences.