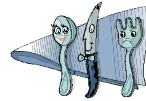


La Communication Orale



Le temps de cuisson :

45 à 60 minutes



Le type d'outil :

Atelier de formation



Les ingrédients nécessaires :

- 3 grands cartons blancs
- 1 grande tablette de papier
- 2 crayons feutres
- Ruban adhésif ou gomme à poster



Le moment propice :

Au moment où le groupe aura convenu d'une activité de formation

Présentation de l'outil

La communication orale est un atelier de formation qui peut être animé par la personne responsable du groupe. Il est conçu selon des règles très simples, ce qui le rend idéal pour une première expérience de formation. Dans la vie d'un groupe, le langage parlé provoque parfois des malentendus et il peut être une des causes de conflits plus sérieux. Quand les participant-e-s comprennent les pièges de la parole, le fonctionnement du groupe est plus harmonieux. Bien entendu, l'atelier constitue un outil pertinent lorsque le groupe connaît des problèmes de communication orale.

Les objectifs de l'atelier

- ❶ Connaître les règles de base d'une bonne communication orale.
- ❷ Comprendre les pièges de la parole.
- ❸ Améliorer ou consolider le climat dans le groupe.

Le déroulement de l'atelier

L'étape de préparation de l'atelier

Avant la journée de formation, vous dessinez ou collez une image sur chacun des 3 grands cartons blancs : un cerveau sur le premier, une bouche sur le deuxième et une oreille sur le troisième. Il faut aussi prévoir une méthode pour diviser le groupe en 3 équipes et pour identifier les membres de chacune des ces 3 équipes, par exemple, avec des autocollants.

Les étapes d'animation de l'atelier

Vous débutez l'atelier en rappelant les objectifs et en expliquant rapidement les 5 étapes afin que les participant-e-s comprennent le déroulement.. Cette information rassure les personnes qui souffrent d'insécurité lorsqu'elles sont confrontées à une situation inconnue ou qui sort de la routine habituelle. Vous précisez qu'il y a bien d'autres formes de communication mais qu'elles ne font pas l'objet de l'exercice.

L'étape 1 (5 minutes)

Demandez aux participant-e-s de nommer les éléments de base pour la communication orale :

- ❶ Si les participant-e-s sortent des réponses trop abstraites, comme utiliser un bon langage, être poli, vous dites qu'on reprendra ces réponses plus tard mais que pour l'instant on doit penser à des choses plus simples et concrètes.
- ❷ Si vous voyez que les réponses ne sont toujours pas claires, vous donnez l'exemple suivant :

J'ai besoin de mes yeux pour regarder un film.

L'étape 2 (10 minutes)

Présentez les éléments de base d'une communication orale en vous servant des 3 grands cartons qui illustrent un cerveau, une bouche et une oreille. Avec de la gomme à poster, vous installez les cartons pour qu'ils puissent être vus par tout le groupe.

- ❶ Précisez les fonctions des 3 éléments en vous assurant que les explications sont claires pour tout le monde.
 - Le cerveau pour réfléchir à ce que l'on veut dire et pour structurer le message.
 - La bouche pour formuler et diriger le message (la parole et le langage).
 - L'oreille pour recevoir et réagir au message.

L'étape 3 (20 minutes)

C'est l'étape où vous amenez le groupe à identifier les difficultés de la communication orale en fonction de chacun des 3 éléments de base. Informez le groupe qu'il faut faire 3 équipes. Une équipe représente le cerveau, une autre la bouche et une dernière qui représente l'oreille.

- ❶ Chaque équipe doit identifier des difficultés liées à son élément. Il y a un ou une responsable par équipe qui écrit les réponses sur une grande feuille avec un crayon feutre (10 minutes).
- ❷ Les 3 grandes feuilles de réponses sont ensuite collées sur un mur et vous en faites la lecture. Vous pouvez ajouter des réponses selon les suggestions présentées dans l'annexe (10 minutes). Vérifiez si les participant-e-s comprennent les réponses pour les 3 éléments. Au besoin, apportez des précisions.

L'étape 4 (20 minutes)

Informez les participant-e-s qu'ils ou qu'elles vont travailler avec des situations concrètes (des exemples) sur des difficultés de la bouche. Donc, ils ou elles devront identifier les difficultés et corriger le langage. Vous donnez 2 mises en situation et procédez en plénière ou en équipe.

Mise en situation 1

Gertrude pense que les légumes sont coupés trop gros car elle remarque qu'ils sont lents à cuire. Elle s'adresse à Carmin qui était responsable de cette tâche en lui disant :

Je le savais bien Carmin! Je t'avais dit de couper les carottes et les navets en petits morceaux car les autres légumes de la soupe cuisent plus rapidement. Encore une fois, tu n'as pas écouté et on sera en retard!

Mise en situation 2

Le même message dit d'une autre façon avec un ton accusateur différent du premier :

Ouais! Ouais! Les morceaux de carottes sont coupés très gros, on va sûrement finir plus tard!

*** Si le temps de l'atelier est trop serré, on suggère aux participant-e-s de faire l'exercice à la maison.

L'étape 5 (5 minutes)

Pour terminer l'atelier, demandez aux participant-e-s quelles sont les règles de langage qu'il faut respecter pour une bonne communication orale:

- 🕒 Parler en JE en évitant le ton accusateur (le tu tue)
- 🕒 Respecter le droit de parole (ne pas couper la parole)
- 🕒 Se concentrer sur le comportement et non sur la personne (être précis sur le geste reproché et la façon dont il vous dérange)
- 🕒 S'adresser directement à la personne concernée
- 🕒 Attendre le bon moment pour exprimer le malentendu



LES P'TITS TRUCS DU CHEF CROQUE MITAINE

Truc #1

Prévoyez une sortie pour l'atelier. Les gens apprécient de se retrouver dans un lieu différent. Ça change de la routine de l'organisme. Réservez un lieu assez grand qui vous permettra de diviser le groupe en 3 équipes.

Truc #2

Accueillir les participant-e-s avec du café, du jus et des biscuits aide à installer un climat détendu à l'activité.

Truc #3

Si l'organisme n'a qu'un groupe de cuisine collective, vous pouvez planifier l'atelier avec un autre organisme pour augmenter le nombre de participant-e-s. Faites un tour de table pour permettre aux participant-e-s de se présenter.

Truc #4

N'hésitez pas à inscrire d'autres réponses dans l'annexe sur les difficultés reliées aux 3 éléments de base en communication orale.

Truc #5

N'hésitez pas à formuler d'autres mises en situation. Comme pour l'alimentation, la variété est appréciée.