



Les gens • Les partenariats • Le savoir

Compétences et emploi

Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

Fiche de conseils sur la communication orale

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

Conseils d'ordre général

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

Conseils de niveau avancé

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

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