

# Introduction

Dans le volume n°1, nous avons développé le domaine de compétences n°6 : « Apprendre à apprendre... ». Nous avons travaillé le projet professionnel dans toute sa dimension : exploration du parcours professionnel et personnel afin d'en analyser les tâches desquelles nous en avons déduit les compétences, elles-mêmes rattachées aux compétences du métier visé ; rédaction du CV et de la lettre de motivation ; et enfin entraînement à l'entretien d'embauche. Nous avons également travaillé sur la dimension communication.

Dans ce deuxième volume, nous allons précisément développer ce domaine de compétences. Celui-ci fera parfois appel à d'autres domaines clefs du dispositif CleA<sup>1</sup> et il sera alors nécessaire dans la dynamique d'apprentissage d'alterner le travail sur les différents domaines de compétences de la formation DVE, en transversalité.

En conséquence, le formateur devra construire son déroulé pédagogique en piochant dans les autres domaines de compétences CleA ainsi que son expérience professionnelle afin d'aborder de manière cohérente pour les stagiaires les aspects complémentaires ou transversales de chaque domaines de compétences à étudier en fonction des évaluations initiales de chacun et donc de ce qu'il lui est nécessaire d'acquérir pour sa certification.

---

1. Pour en savoir plus lire : « Guide d'utilisation du Référentiel des compétences clés en situation professionnelle (Référentiel CCSP) version 2 - JUIN 2013 »

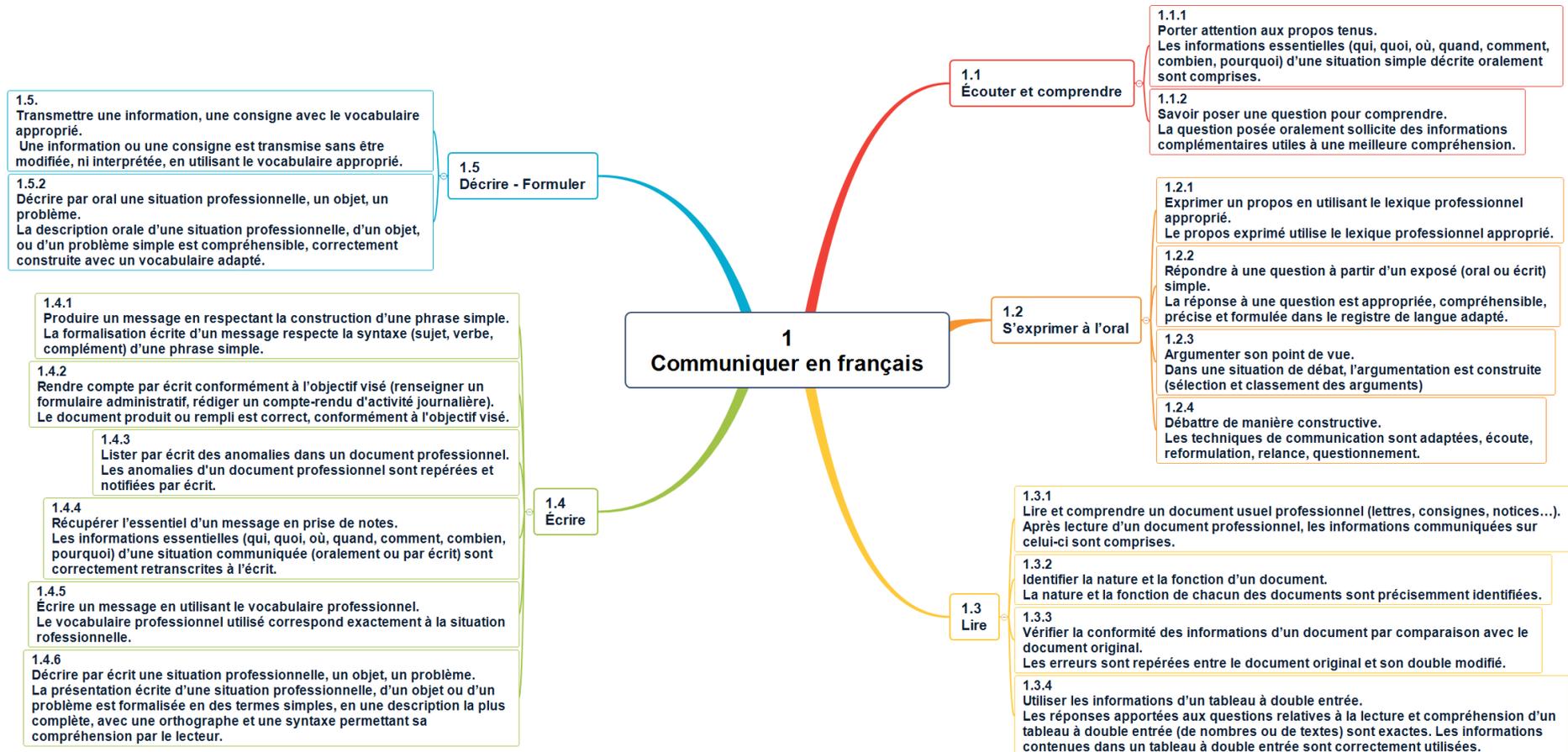
# Table des matières

Introduction.....	2
Domaine n°1- La communication en français.....	5
Domaine n°1- La communication en français	
Déroulé pédagogique.....	6
1.1 Ecouter et comprendre.....	6
Qu'est-ce que l'écoute active ?.....	6
Exercice.....	8
Cultiver son esprit critique.....	9
Exercice.....	10
Les idées essentielles.....	12
Les mots clefs : définition.....	12
Le schéma arborescent.....	13
Exercice.....	14
Les questions à se poser pour comprendre un texte, une situation.....	16
Exercice.....	16
1.2 : S'exprimer à l'oral.....	18
Exercice [définir les IE d'un texte].....	18
Le registre des expressions.....	20
Exercices.....	21
L'argumentation .....	26
Exercice d'Analyse - Argumentation.....	30
Test : argumentation.....	32
Test argumentation : corrigé.....	33
Argumentation : synthèse.....	34
La communication .....	36
Exercice.....	37
Exercice.....	39
Exercice : Le fou (test).....	40
Communiquer - Argumenter.....	41
1.3 - Lire.....	46
Exercice : Lire Comprendre Interpréter.....	46
Exercice .....	60
1.4 - Ecrire.....	61
Lire – comprendre – écrire – exprimer.....	62

1.5 - Décrire - Formuler.....	63
1. S'exprimer à partir d'un texte.....	68
2. S'exprimer à partir d'un texte.....	72
3. S'exprimer.....	73
Livret de tests d'entraînement DVE - D1.....	74
Annexe.....	82
Annexe 1.....	83

# Domaine n°1

## La communication en français



© Image : JP SMAGGHE

# Domaine n°1

## La communication en français

### Déroulé pédagogique



Description et acquisition des points de compétences D1 [Exposé participatif]

## 1.1 Ecouter et comprendre

« Ecouter et comprendre » se compose de deux thématiques :

111. Porter attention aux propos tenus.

112. Savoir poser une question pour comprendre une situation.

### 1.1.1 – Porter attention aux propos tenus

Cette thématique fait référence à « **l'écoute active** » ainsi qu'à la compréhension des Informations Essentielles (qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi – voir schéma 001) ou **Idées Essentielles** (voir schéma 002) d'une situation simple décrite à l'oral ou d'informations contenues dans un texte.



Qu'est-ce que l'écoute active ? [Exposé participatif]



L'écoute active passe par la maîtrise des attitudes suivantes :

#### L'acquiescement.

Cela consiste en des hochements de tête, à exprimer son approbation par des sons tels que « hum hum », « oui », « en effet » etc ; Cela consiste en une attitude physique accueillante (pomme de main ouverte vers l'avant, regard direct et franc, les yeux dans les yeux).

#### Le silence actif.

Prendre quelques secondes pour réfléchir à ce qui vient d'être dit avant de répondre à une question ou une demande, tout en reprenant les mots clefs exprimés par la personne qui nous parle et marquer ainsi un véritable intérêt pour les propos de celui ou celle qui nous fait face. Ces mots clefs font alors écho en elle et permettent une meilleure compréhension entre les personnes qui échangent.

#### La valorisation.

Valoriser l'autre en reconnaissant la validité de ses propos, notamment si l'on s'apprête à y faire opposition. Nommer la personne et synthétiser sa pensée avant toute contradiction en utilisant

une reformulation telle que : « si je vous ai bien compris... ». Cela amortit l'impact négatif qu'elle pourrait ressentir à entendre un avis contraire au sien.

### **Interroger.**

Poser des questions afin de faire préciser la pensée de l'interlocuteur, demander des exemples, des explications sur tels ou tels points, des éléments de preuve, des éléments chiffrés que l'on peut vérifier (factuels). Cela montre l'intérêt que l'on porte à ce que dit autrui.

### **Synthétiser.**

Résumé régulièrement l'essentielle de la pensée exprimé par celui ou celle qui nous parle afin de recueillir toute son attention et lui prouver notre entière écoute. Cela valorise l'interlocuteur et permet de faire progresser les idées qui sont débattues. « Si je vous ai bien compris... ».

### **Positiver.**

Reprendre les mots clefs exprimés par l'interlocuteur et reformuler les propos négatifs tels que « je n'y parviendrais jamais » en « pour y parvenir, je vous propose de ... ».

### **Encourager l'agir.**

Saisir l'envie de faire de l'interlocuteur pour lui proposer d'agir : si celui-ci exprime « on pourrait peut-être... », par exemple, l'on peut répondre par la positive en lui répondant « eh bien, je vous propose de voir ensemble ce que l'on peut faire pour ... ». Elaborant ainsi un plan d'action.

### **Vérifier les points d'accord.**

Faire exprimer les points sur lesquels un accord a été trouvé. Cela passe par des questions telles que « nous sommes d'accord sur ... ». Cela permet d'ancrer le plan d'action en déterminant le rôle de chacun dans les différents sujets débattus.

### **Utiliser l'effet miroir.**

Cela consiste à adopter la gestuelle et les mots clefs de l'interlocuteur, mais principalement à reprendre ses propos en mode interrogatif tels que « Vous dites que ... ». Cela permet d'approfondir et de préciser la pensée de l'interlocuteur et ainsi clarifier les sujets débattus.

### **Caresser.**

Ici, évidemment, il s'agit d'une caresse au sens figuré et non littéral. Cela passe par la reconnaissance des qualités de l'autre, du caractère exceptionnel de ses actions, de la justesse de ses propos. On le félicitera, on marquera par la positive les points d'accord.

### **Utiliser le silence.**

L'on utilisera les moments de silence devant une provocation. Il s'agit d'éviter les propos conflictuels en interrompant notre discours de manière appuyé (quelques secondes) en regardant notre provocateur sans relever la provocation. Puis, l'on poursuivra notre discours évitant ainsi d'entrer dans une discorde non souhaitée et non souhaitable.

### **Réitérer.**

La réitération doit ici être comprise dans le sens d'une persévérance douce, d'une insistance bienveillante afin d'obtenir de son interlocuteur un accord sur l'action à mener ou l'acceptation d'une démarche à mettre en place, sur la reconnaissance de la validité d'un point de vue. Cela demande patience et diplomatie.

### **Les signes de reconnaissance.**

Ceux-ci contribuent de façon importante à la réussite de l'enfant et de l'adulte. Nous ne les

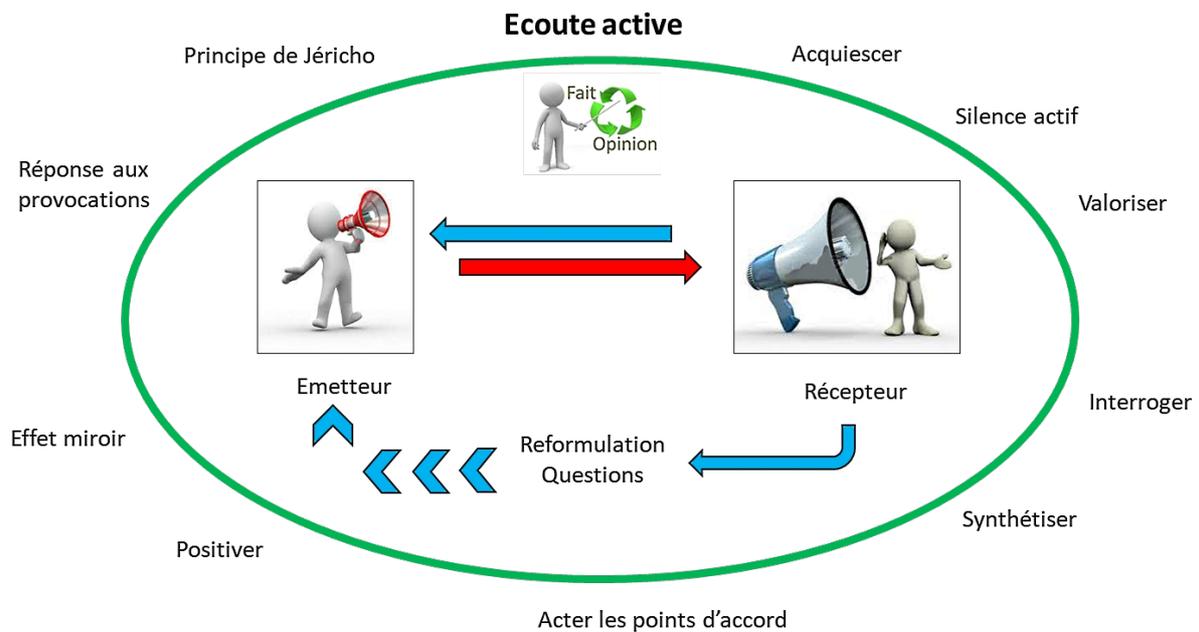
aborderons que brièvement. Les remarques telles que : « tu es nul » - tu ne réussiras jamais », sont parmi les signes de reconnaissance négatifs les plus destructeurs dans le parcours de vie d'un individu. Ils sont évidemment à proscrire dans l'éducation des enfants. Le signe de reconnaissance le plus positif étant « je t'aime ». Il n'est pas question, bien sûr, de faire des déclaration d'amour tout azimut et sans distinction, mais une simple phrase telles que « j'apprécie ce que tu dis, ce que tu as fait... », « félicitation pour ton action... », peuvent être le déclic dont a besoin une personne pour enfin se réaliser, se dépasser et réussir ce qu'elle entreprend.

**La reformulation.**

La reformulation des informations (exemple : « si j'ai bien compris, il s'agit de... », « vous me demandez... ») permet de vérifier la compréhension des éléments d'information transmis.

L'écoute active peut ainsi être travaillée dans toutes les interactions et exercices de communication.

Note : le principe de Jéricho consiste à ... insisté (gentiment et fermement) et à passer à l'action



© Image : JP SMAGGHE