

Feuille de conseils en communication orale

Cet outil fournit des astuces pratiques pour vous aider à améliorer vos compétences en communication orale. Examinez chacun des conseils ci-dessous et pratiquez ceux qui vous semblent être les plus pertinents vis-à-vis de vos besoins d'apprentissage.

Conseils généraux

- Ralentissez votre élocution et prononcez les mots clairement et correctement.
- Variez vos intonations et le volume pour appuyer les mots ou phrases clés.
- Enregistrez-vous en train de parler, puis écoutez l'enregistrement pour analyser votre ton, votre intonation, votre vitesse et votre volume.
- Ajustez le volume de votre voix en fonction de votre audience (ex. parler doucement lorsque vous êtes en tête à tête ; parler plus fort lorsque vous vous exprimez devant un groupe plus grand ou à travers une salle).
- Soyez consciente de votre élocution pour éviter les mots de remplissage (ex. bon, euh, bah, comme, eh bien, etc.).
- Organisez vos pensées et idées avant de parler (ex. prenez des notes sur ce que vous voulez dire).

Conseils plus poussés

- Utilisez des noms communs plutôt que des termes techniques ou des acronymes pour communiquer.
- Reformulez avec vos propres mots ce que la personne qui parle a dit et posez des questions pour clarifier (ex. "Permettez-moi d'être sûre de bien comprendre. Vous dites que _____?").
- Adaptez votre discours ou message suivant votre audience (ex. lorsque vous faites face à des problèmes de clients, écoutez, sympathisez et essayez d'offrir des solutions).
- Gardez votre attention sur votre message clé lorsque vous présentez face à un groupe en rappelant aux participants le but visé si la discussion digresse.
- Utilisez des approches différentes lorsque vous transmettez un message important (ex. schémas, exemples personnels, etc.).
- Lorsque vous présentez, écrivez les points ou phrases clés dont vous devez vous souvenir lors de votre présentation. Regardez vos notes mais ne les lisez pas trop longtemps.

- N'interrompez pas lorsque quelqu'un est en train de parler.
 - Concentrez-vous sur le message de la personne qui parle et résistez aux distractions afin de focaliser votre attention sur votre écoute.
 - Répondez non-verbalement pour montrer de la compréhension et de l'intérêt lors de la communication (ex. en acquiesçant de la tête, en souriant, etc.).
 - Établissez un contact visuel lorsque vous écoutez ou parlez aux gens.
 - Posez des questions jusqu'à ce que vous soyez sûre de comprendre ce qui est dit.
 - Soyez spécifique lorsque vous posez des questions et donnez des réponses.
 - Prendre des notes aide à mieux se souvenir de ce qui a été communiqué.
- Arrêtez-vous sur les points clés lors de longs discours ou présentations afin de mettre en avant un point important et de laisser à votre audience un peu de temps pour y réfléchir.
 - Restez calmes, prenez une profonde inspiration et répondez poliment lorsque vous faites face à une situation émouvante ou difficile. Si besoin, retirez-vous quelques instants, le temps d'exprimer vos opinions de façon calme, claire et sans jugements.
 - Utilisez la voix active, ce qui est plus direct étant donné que l'accent est mis sur la personne ou l'objet, plutôt que la voix passive (ex. dites "Je terminerai ce rapport demain" plutôt que "Ce rapport sera terminé demain").
 - Utiliser l'affirmation « je » (ex. « je pense », ou « je sens en opposition à l'affirmation « tu/vous » (ex. "tu/vous devrais/devriez", "tu/vous es/êtes", ou "tu/vous n'as/n'avez pas"), afin de clarifier les émotions et suppositions qui peuvent entourer les problèmes
 - Utiliser des adverbes (ex. doucement, extrêmement, fortement, etc.) et des adjectifs (ex. froid, petit, bien, etc.) pour permettre de donner plus de sens et d'information à ce que vous êtes en train de raconter.
 - Évitez de tirer des conclusions hâtives lorsque vous écoutez les autres parler ; restez ouvert d'esprit aux idées des autres et n'arrêtez pas d'écouter même si vous n'êtes pas d'accord.