

Savoir expliquer clairement son problème
Comprendre les questions
Comprendre les réponses

55 Entourer la phrase qui n'est pas en lien avec le problème posé.

Exemple : Hélène a un problème avec son propriétaire.
Elle va au Comité logement.
Elle rencontre une intervenante et lui dit :

- a La fenêtre de mon salon est brisée depuis un mois.
- b** J'ai payé mon compte de téléphone hier.
- c Le propriétaire ne me rappelle pas.
- d J'ai reçu un avis d'augmentation du loyer.

1 Felipe a mal à l'estomac.
Il va à la clinique médicale.
Il rencontre le médecin et lui dit :

- a J'ai brisé une assiette ce matin.
- b Je suis angoissé.
- c Je dors mal la nuit.
- d Je digère mal après les repas.

2 Brigitte a un problème avec l'aide sociale.
Elle rencontre son agent et lui dit :

- a Il manque 100 \$ sur mon chèque.
- b Mon chèque est arrivé six jours plus tard.
- c Ma carte a été bien remplie.
- d J'ai perdu mon chien.

3 Clara veut apprendre un métier.
Elle se présente au Centre de formation pour femmes.
Elle rencontre une formatrice et lui dit :

- a J'aime la nature.
- b J'aime le jardinage.
- c Ma fille a la grippe.
- d Je suis habile de mes mains.

56 Entourer la phrase qui n'est pas en lien avec le problème posé.

- 1** Lucie a signé un contrat avec le magasin de meubles.
Elle n'a pas d'argent pour payer.
Elle rencontre un agent de l'Office de la protection du consommateur et lui dit :
- a** Je n'ai pas pris le temps de lire tout le contrat.
 - b** Je n'ai pas mangé ce matin.
 - c** Le vendeur était pressé de me faire signer le contrat.
 - d** Je ne connais pas bien mes droits.
- 2** Louis désire rencontrer l'amour.
Il s'inscrit dans une agence de rencontre et dit à la conseillère :
- a** J'aime la musique.
 - b** J'adore les animaux.
 - c** J'habite un petit appartement.
 - d** J'adore les enfants.
- 3** Maurice débute un nouveau travail.
Il amène sa fille à la garderie pour la première fois et dit à l'éducatrice :
- a** Ma fille est allergique au lait.
 - b** Ma fille dort toujours avec son oursin.
 - c** Ma fille adore sa grand-mère.

57 Lire les phrases suivantes.

Quand on a un problème, il faut :

- 1 Savoir bien l'identifier ;
- 2 S'informer des services offerts ;
- 3 Comparer les services ;
- 4 Choisir la bonne ressource.

58 Expliquer ce que veulent dire les phrases précédentes.

59 Lire les phrases suivantes.

Quand on rencontre un intervenant, il faut :

- 1 Savoir expliquer clairement son problème ;
- 2 Poser des questions simples ;
- 3 Écouter attentivement l'information donnée ;
- 4 Répondre précisément aux questions ;
- 5 Garder avec soi les informations importantes.

60 Expliquer ce que veulent dire les phrases précédentes.

Activités suggérées

En atelier

- 1 Le formateur peut modifier le contenu des exercices 36, 43 et 50 ou même inventer de nouvelles situations ; l'important est de transmettre l'information de vive voix. Les participants devront inscrire les données, les comparer et noter les différences. Finalement, ils devront choisir la ressource la plus appropriée suivant la situation décrite.

- 2 Le formateur choisit, avant l'atelier, trois situations problématiques :
 - Des rénovations laissées en plan.
 - Une coupure de prestations d'aide sociale.
 - Une blessure au bras qui ne guérit pas.
 - Une rencontre avec un orienteur.
 - Etc.
 - a Il amène les participants à expliquer clairement leurs besoins (comme s'ils vivaient réellement ces situations).
 - b Il les aide à reconnaître ce qui est superflu dans leurs explications.
 - c Il leur pose des questions claires.
 - d Il leur demande de répondre aux questions.

Un premier participant est invité à jouer le jeu. Le groupe écoute attentivement la conversation qui s'amorce avec le formateur. À la fin de l'exercice, chacun pourra s'exprimer sur les points suivants :

- Est-ce que le participant a mentionné tous les éléments importants ? En a-t-il oublié ?
- A-t-il présenté clairement le problème ?
- Est-ce que les événements ont été présentés dans un ordre chronologique ?
- Le participant a-t-il utilisé le bon vocabulaire ?
- A-t-il présenté un seul problème à la fois ?
- A-t-il mentionné des éléments qui ne sont pas en lien avec le problème ?