

Série - Formulation de récapitulations et de paraphrases

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur deux comportements caractéristiques de l'aptitude d'écoute : la capacité de récapituler et la capacité de paraphraser. La série amène l'apprenant à évaluer ses propres comportements en milieu de travail et à se prononcer aisément sur ceux-ci. Comme la communication verbale et l'aptitude d'écoute s'y rattachant sont de plus en plus importantes dans le milieu de travail, cette série d'activités peut s'adapter à plusieurs professions.

La série se situe surtout au niveau trois du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage du programme d'AFB visé par cette série est le suivant :

Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite sous-tendant le résultat d'apprentissage visé dans le cadre de cette série sont comme suit :

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 3	<p>utilise un vocabulaire français correct et des phrases bien structurées lors de discussions et d'exposés</p> <p>soigne sa prononciation pour faciliter la compréhension du message</p> <p>vérifie sa propre compréhension des paroles d'autrui par un récapitulatif et des questions appropriées</p> <p>demande des éclaircissements (indicateur de transition)</p> <p>demande au besoin des renseignements complémentaires (indicateur de transition)</p> <p>parle distinctement en faisant un exposé ou une</p>

	<p>présentation</p> <p>explore avec l'alphabétiseuse ou l'alphabétiseur et avec les autres participantes et participants les différentes stratégies envisageables pour communiquer efficacement avec d'autres dans des situations variées</p> <p>lors de discussions de groupe, écoute les autres et ne s'écarte pas du sujet (indicateur de transition)</p>
--	--

Activité 1 - Utilité et nature des paraphrases et des récapitulations

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Distinguer entre une paraphrase et une récapitulation
- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Matériel requis

courts messages écrits ou verbaux

Description

- Faire écouter à l'apprenant quelques courts messages ; lui demander d'en identifier les points saillants ; faire ressortir qu'il s'agit d'un sommaire ou d'une récapitulation du message et non d'une répétition ou d'une explication du message.
- Faire ressortir que le but d'une récapitulation est de condenser le message à des fins pratiques ; souligner qu'une récapitulation est un moyen efficace pour signaler qu'on a compris ce que l'autre dit durant une conversation ; identifier quelques synonymes du terme « récapitulation » (abrégé, extrait, résumé, sommaire).
- Faire écouter à l'apprenant quelques courts messages : lui demander de les expliquer ou de les transposer en d'autres

termes ; faire ressortir que la paraphrase n'est pas un abrégé mais contient toutes les idées du message original et qu'il s'agit du même message mais formulé en d'autres termes ; faire ressortir que la paraphrase peut aussi amplifier le message original.

- Faire ressortir que le but d'une paraphrase est de rendre claire un message ; souligner qu'une paraphrase est un moyen efficace pour signaler qu'on a compris ce que l'autre dit durant une conversation ; identifier quelques synonymes du terme (amplification, commentaire, développement, explication, interprétation, périphrase, traduction).
- Faire le bilan de tous les autres moyens de signaler sa compréhension durant une conversation.

Activité 2 - Récapitulations et paraphrases de messages entendus

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Matériel requis

exemples de messages

Description

- Dresser la liste des questions auxquelles doit répondre une récapitulation (par exemple : Quel est l'objet principal ? Quelles sont les idées secondaires les plus importantes ? Quelle est la conclusion ? La récapitulation est-elle plus courte que le message ?) et s'en servir comme modèle pour faire des récapitulations de messages verbaux (reproduction).
- Dresser la liste des questions auxquelles doit répondre une paraphrase (par exemple : La paraphrase englobe-t-elle tous les éléments du message ? Exprime-t-elle les mêmes idées en utilisant d'autres termes ? La paraphrase est-elle au moins aussi longue que le message ?) et s'en servir comme modèle pour paraphraser des messages verbaux (reproduction).
- Récapituler et paraphraser de courts messages sans se servir des listes de questions (production).

Activité 3 - Récapitulations et paraphrases durant une conversation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Matériel requis

scénarios de conversation

Description

- Jouer des jeux de rôle où l'apprenant doit mettre en pratique les comportements liés à l'aptitude d'écoute y compris récapituler et paraphraser ce qu'on lui dit pour signaler qu'il a bien compris.

DÉMONSTRATION - Évaluation de sa capacité de récapituler et de paraphraser

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction (dans la mesure où l'exposé est préparé à l'écrit)

communication verbale

capacité de raisonnement (évaluation, organisation et planification de travail)

Résultat(s) d'apprentissage

- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Évaluer sa capacité de paraphraser et de récapituler un message
- Parler distinctement

Matériel requis

grille d'évaluation

Description

- Demander à l'apprenant d'élaborer une grille d'évaluation pour évaluer sa capacité de récapituler et de paraphraser.
- Ensuite charger l'apprenant d'auto-évaluer sa capacité de récapituler et de paraphraser au cours d'une semaine ; le faire de façon journalière ; évaluer sa capacité de récapituler et de paraphraser dans le cadre de ses relations avec ses collègues et ses supérieurs, en réunion, au téléphone (le cas échéant), etc.
- Demander à l'apprenant de présenter oralement à la fin de la semaine les résultats de son auto-évaluation ; donner des instructions précises quant à l'organisation de l'exposé (par exemple : exposé en trois parties comprenant une introduction, l'élaboration des idées identifiées à l'introduction et une conclusion) ; le renseigner aussi sur les techniques non verbales pour rendre son exposé intéressant à son auditoire.
- Évaluer la qualité du message (l'exactitude des termes utilisés et l'usage de phrases complètes), la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, intonation, langage gestuel), l'organisation de l'exposé, l'application des notions apprises aux situations d'écoute, la capacité d'auto-évaluation et la capacité de faire les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION						
DÉMONSTRATION - Évaluation de sa capacité de récapituler et paraphraser						
Capacité de raisonnement (évaluation)						
<ul style="list-style-type: none"> Évalue systématiquement sa capacité de paraphraser ou de récapituler 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
<ul style="list-style-type: none"> Compile les résultats de ses observations 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Exposé						
<ul style="list-style-type: none"> Organise l'exposé en trois parties 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
<ul style="list-style-type: none"> Développe les idées exprimées 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
<ul style="list-style-type: none"> Utilise les termes exacts liés au sujet de l'exposé 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
<ul style="list-style-type: none"> Parle clairement et aisément (prononciation, débit, intonation) 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
<ul style="list-style-type: none"> Établit un contact avec son auditoire (avec les yeux, adapte son message selon la réaction de l'auditoire) 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Ponctualité						
<ul style="list-style-type: none"> Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultat d'apprentissage visé

- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris

Exercice 1

Lisez ou écoutez le texte suivant. Répondez ensuite aux questions.

Il est important de prendre soin de sa santé. L'adoption de comportements pour se maintenir en bonne santé est la meilleure façon de prévenir ou d'atténuer les maladies qui risquent de nous dérober la liberté. Les comportements en question doivent être de nature physique et psychologique parce que la santé n'a pas seulement trait au corps mais se rapporte aussi à l'esprit. Du côté physique, il faut donc régulièrement faire des exercices physiques et suivre un régime alimentaire sain. Du côté psychologique, il faut exercer son cerveau et adopter une attitude positive envers la vie. En se souciant ainsi de sa santé personnelle, on se rend responsable de son bien-être, on accroît son indépendance personnelle et, par conséquent, on peut jouir pleinement des possibilités de la vie. Si au contraire on néglige sa santé, on risque de se mettre sous l'emprise de la maladie et de la souffrance, et de perdre sa liberté.

1. Quel est le sujet ou l'idée principale de ce paragraphe ? La résumer en quelques mots.
2. Quelles sont les idées secondaires qui développent l'idée principale ? Les résumer en quelques mots.
3. Formuler un paragraphe récapitulatif (résumant) le message de ce paragraphe.

Exercice 2

Prenez un texte d'un document appartenant à votre milieu de travail. Faites-en la récapitulation en en identifiant l'idée principale ou le sujet, et les idées secondaires.

Résultat d'apprentissage visé

- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Exercice 1

Une paraphrase explique, amplifie, étend ou répète tout simplement en d'autres termes un énoncé. Une paraphrase n'est jamais plus brève qu'un énoncé original ; elle peut même parfois être plus longue.

Paraphraser les énoncés de la colonne de gauche et faites-le dans la colonne de droite. Voyez l'exemple.

Énoncé original	Paraphrase
1. Les comportements pour se maintenir en bonne santé doivent être de nature physique et psychologique parce que la santé n'a pas seulement trait au corps mais se rapporte aussi à l'esprit.	
2. Pour se faire comprendre de l'autre il faut lui parler clairement, le suivre de ses yeux et lui demander de temps en temps s'il comprend bien.	
3. On ne peut bien écouter personne si on est en train de faire quelque chose d'autre en même temps.	Exemple : <i>L'écoute requiert toute notre attention. On ne peut donc se partager entre ce que l'autre dit et une autre tâche si on veut bien écouter.</i>
4. Les quatre domaines où s'épanouit un individu sont la famille, l'amour, le travail et la vie spirituelle.	
5. La récapitulation et la paraphrase sont deux moyens très différents par lesquelles on peut signaler à l'autre qu'on le comprend.	

Le premier est un aperçu de ce qu'on a compris tandis que le deuxième est une version différente et détaillée de ce qu'on a compris.	
--	--

Exercice 2

*Prenez un texte d'un document appartenant à votre milieu de travail.
Paraphrasez-le en l'expliquant ou en l'amplifiant.*

Série - Utilisation de techniques de persuasion en communication verbale

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur les techniques de communication verbale dans le but de persuader son interlocuteur ou son auditoire. Elles visent aussi l'intégration des techniques de persuasion dans le cadre d'un exposé. Elles s'appliquent au milieu de travail des répartiteurs où il est souvent nécessaire de convaincre des conducteurs de faire quelque chose.

La série se situe surtout au niveau quatre du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage principal du programme d'AFB visé par cette série est le suivant :

Parler et écouter de façon efficace

Dans la mesure où l'apprenant doit se renseigner pour préparer l'exposé de la démonstration figurant à la fin de la série, la série vise aussi l'atteinte du résultat :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant l'atteinte de ces deux résultats d'apprentissage dans le cadre de cette série sont les suivants :

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 4	<p>exprime ses opinions, en les motivant avec des détails et des preuves, appuie un argument avec des faits et des exemples</p> <p>exprime ses idées et ses opinions avec assurance, mais sans essayer de les imposer</p> <p>utilise régulièrement de nouveaux mots français lors de la participation à une discussion ou d'un exposé</p> <p>reconnait certaines des façons dont les techniques</p>

	<p>de communication non verbale pouvant affecter un auditoire et s'en sert pour susciter et maintenir l'intérêt des personnes dans l'auditoire et les convaincre</p> <p>regarde les membres de son auditoire dans les yeux, varie son débit, utilise une gestuelle appropriée et emploie des techniques telles que la pause pour produire un certain effet en faisant une présentation</p>
Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 4	<p>recourt à diverses stratégies pour trouver le sens de mots inconnus</p> <p>lit une vaste gamme de textes de fiction et de non-fiction à des fins diverses</p> <p>repère les principales idées contenues dans des documents d'information et explique en quoi les détails les appuient</p> <p>se sert de divers éléments d'organisation des documents mis en forme pour trouver de l'information</p> <p>consulte au besoin un dictionnaire ou d'autres documents de référence</p> <p>prépare et exécute un projet de recherche simple (indicateur de transition)</p>

Activité 1 - Identification des techniques de persuasion

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

répartiteur

Niveau(x) d'AFB

niveau 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier les techniques à utiliser pour convaincre l'autre
- Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu'un
- Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu'un
- Attirer l'attention sur des points saillants pour convaincre quelqu'un
- Rappeler des faits pour convaincre quelqu'un

Matériel requis

aucun

Description

- Discuter de situations où on a tenté de persuader quelqu'un ; discuter des succès et des échecs ; faire ressortir les raisons des succès et des échecs.
- Faire une remue-méninges sur les moyens à utiliser pour convaincre quelqu'un ; se concentrer sur l'importance de faire appel au bon sens, de rappeler certains faits, d'insister, d'attirer l'attention sur des points saillants ; parler aussi de l'importance de la capacité d'écoute pour établir un contact direct solide avec l'autre et pour inspirer sa confiance.
- Dresser la liste du vocabulaire abordé durant la discussion.

Activité 2 - Utilisation de techniques de persuasion dans un exposé

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

répartiteur

Niveau(x) d'AFB

niveau 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation, reproduction,

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
communication verbale
capacité de raisonnement (évaluation)

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier les techniques à utiliser pour convaincre quelqu'un
- Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu'un
- Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu'un
- Attirer l'attention sur des points saillants pour convaincre quelqu'un
- Rappeler des faits pour convaincre quelqu'un
- Utiliser des techniques de persuasion dans un exposé

Matériel requis

exemples d'exposé écrits ou verbaux

Description

- Discuter de la structure de base d'un exposé (introduction pour signaler l'objet de l'exposé, élaboration du sujet en exposant des faits ou des explications, conclusion pour résumer l'exposé) ; adapter la structure de base à la situation d'un exposé dont le but

est de persuader son auditoire (introduction pour signaler de quoi l'exposé veut persuader, élaboration insistant sur le bon sens des membres de l'auditoire et sur certains faits saillants, conclusion soulignant ce dont on veut persuader l'autre).

- Examiner des exposés écrits ou des exposés verbaux et en évaluer l'efficacité du message ; le faire d'abord avec l'apprenant (reproduction) et ensuite lui demander de le faire lui-même (production).

DÉMONSTRATION - Utilisation de techniques de persuasion dans un exposé pour motiver un changement de comportement quant à la façon de conduire un véhicule

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

répartiteur

Niveau(x) d'AFB

niveau 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

capacité de raisonnement (recherche de renseignements)

Résultat(s) d'apprentissage

- Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu'un
- Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu'un
- Attirer l'attention sur des points saillants pour convaincre quelqu'un
- Rappeler des faits pour convaincre quelqu'un
- Faire un exposé dans le but de convaincre
- Parler distinctement

Matériel requis

documents portant sur la sécurité routière

Description

- Demander à l'apprenant de faire un exposé aux conducteurs de sa compagnie portant sur la sécurité routière ; l'objet de l'exposé est de persuader les conducteurs de l'importance de la sécurité routière, de bien se renseigner sur la sécurité routière et de mettre en pratique les conseils donnés.
- Proposer à l'apprenant de faire des recherches sur Internet pour obtenir des renseignements ; lui donner des consignes précises quant à l'organisation et la longueur de l'exposé et identifier les techniques de communication verbale pour renforcer l'intérêt de son auditoire.
- Évaluer la qualité du message (vocabulaire exact, phrases complètes), la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, intonation, langage gestuel, contact avec l'auditoire), l'organisation de l'exposé, les recherches faites, les techniques de persuasion utilisées ainsi que la capacité de faire les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION						
DÉMONSTRATION - Utilisation de techniques de persuasion dans un exposé pour motiver un changement de comportement quant à la façon de conduire un véhicule						
Exposé						
• Organise le contenu en suite logique d'idées (organisation en trois parties)	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Utilise les termes exacts liés au sujet de l'exposé	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Identifie l'information pertinente au sujet de l'exposé	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Formule des phrases grammaticalement correctes	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Fait appel au bon sens de son auditoire	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Met l'accent sur des faits saillants	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Rappel des faits	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Parle avec insistance	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Attire l'attention de son auditoire sur certains faits	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Communication verbale						
• Parle clairement en utilisant un débit normal et en soignant sa prononciation	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Établit un contact direct avec son auditoire (contact avec les yeux, adapte son message à la réaction de l'auditoire)	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Utilisation de techniques de persuasion
en communication verbale

Ponctualité						
<ul style="list-style-type: none">Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultats d'apprentissage visés

- *Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu'un*
- *Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu'un*
- *Attirer l'attention sur des points saillants pour convaincre quelqu'un*
- *Rappeler des faits pour convaincre quelqu'un*

Exercice 1

Indiquez si les énoncés suivants tentent de faire appel au bon sens (BS), de rappeler des faits saillants (F), d'insister sur quelque chose (I) ou d'attirer l'attention (AA).

1. Vous croyez vraiment que la boisson *Plus* est meilleure que la boisson *Bliss* ? ()
2. Il est important de ne pas ignorer que *Bliss* est renforcé en vitamines. ()
3. Les vitamines dans *Bliss* sont très, très importantes pour la croissance de vos enfants. ()
4. Écoutez-moi bien : les spécialistes en diététique préfèrent *Bliss* à *Plus*. ()
5. Tout le monde sait que *Bliss* ne fait pas grossir tandis que *Plus* est rempli de sucre. ()
6. Vous savez bien tout de même que le sucre est une cause importante de la carie dentaire chez les enfants. ()
7. Permettez-moi de vous dire quelque chose d'important : *Bliss* est un aliment naturel. ()
8. Réfléchissez-y un moment. Étant donné les faits, ne pensez-vous pas que *Bliss* est excellent pour vos enfants ? ()

1. (BS), 2. (F), 3. (I), 4. (AA), 5. (F), 6. (F et I), 7. (AA), 8. (BS)

Exercice 2

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en faisant appel au bon sens. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. L'existence des O.V.N.I.

2. La conduite en état d'ivresse

Exercice 3

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en rappelant certains faits. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. La limite de vitesse le long des routes

2. L'usage d'un téléphone cellulaire quand on conduit

Exercice 4

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en insistant sur quelque chose. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. L'importance d'un graissage régulier du moteur

2. Les précautions à prendre pour le chargement d'un camion

Exercice 5

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en attirant l'attention sur quelque chose. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. Un régime alimentaire sain
-

2. La somnolence au volant
-

Résultat d'apprentissage visé

- Faire un exposé dans le but de convaincre

Exercice 1

Lisez ou écoutez l'exposé suivant. Évaluez son efficacité par rapport à l'intention de persuader. Répondez aux questions.

On en parle partout. Quand je dis « partout », il s'agit de partout dans le monde. Les témoignages abondent et les témoins viennent de toutes les couches de la société. Il s'agit bien sûr du phénomène des O.V.N.I., les objets volants non identifiés.

On possède des photos de ces objets. On a les témoignages de personnes crédibles. On a des preuves tangibles dans les traces que laissent ces objets sur le paysage ou encore sur le corps des personnes qui se sont faites enlever par ceux-ci.

Pouvez-vous alors encore douter de leur existence ? Croyez-vous vraiment que ces témoins sont déséquilibrés ? Vous ne pensez pas tout de même qu'il n'y a pas de personnes sérieuses parmi ces milliers de témoins ?

Je peux vous dire ceci : on ne sait pas tout sur notre monde. Les scientifiques sont les premiers à l'admettre. Il y en a plusieurs parmi eux qui, par conséquent, prennent au sérieux le phénomène des O.V.N.I. Ne pensez-vous pas que vous devriez faire la même chose ?

1. Identifiez les trois parties de cet exposé (introduction, élaboration, conclusion) ?

2. L'auteur de cet exposé tente de persuader son auditoire de l'existence des O.V.N.I. Par quels moyens tente-t-il de le faire ? Pensez-vous que l'usage des ces moyens est efficace ?
3. Supposez que vous aviez à faire cet exposé verbalement. Comment votre façon de communiquer (intonation, pauses, langage gestuel, etc.) pourrait-elle renforcer l'effet de persuasion ?